

# **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

## **Rapport de rendement**

**Pour la période se  
terminant le 31 mars 1998**

---

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine  
canadien



# Table des matières

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>i</b>
<b>PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PARTIE I : MESSAGE</b> .....	<b>1</b>
MESSAGE DE LA MINISTRE: .....	1
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE.....	3
<b>PARTIE II : APERÇU DU CRTC</b> .....	<b>5</b>
MANDAT .....	5
VISION ET MISSION .....	5
CADRE DE FONCTIONNEMENT .....	6
OCCASIONS ET DÉFIS .....	8
ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME.....	11
<b>PARTIE III: RÉALISATIONS DU CRTC</b> .....	<b>13</b>
RÉSUMÉ DES ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT .....	13
RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT .....	14
<i>La pluralité des voix canadiennes</i> .....	14
<i>Des choix variés pour les Canadiens</i> .....	24
<i>Une saine gouvernance</i> .....	39
<b>PARTIE IV : RENDEMENT FINANCIER</b> .....	<b>49</b>
<b>PARTIE V : GROUPEMENT DE RAPPORTS</b> .....	<b>53</b>
ACTIVITÉS DE RÉGLEMENTATION.....	53
<b>PARTIE VI : AUTRES RENSEIGNEMENTS</b> .....	<b>57</b>
ADRESSES DU CRTC, EMPLACEMENTS ET NUMÉROS DE PERSONNES-RESSOURCES .....	57
LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION ADMINISTRÉS PAR LE CRTC.....	58
RAPPORTS DU CRTC.....	59
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE, 1997-1998 .....	60
RÈGLEMENTS SUR LES DROITS DE LICENCE DE RADIODIFFUSION ET DE TÉLÉCOMMUNICATION .....	61
GLOSSAIRE D'ACRONYMES .....	63



## Sommaire

---

Le CRTC a réalisé d'importantes choses en 1997-1998. Les décisions qu'il a rendues et la collaboration dont il a fait preuve avec les consommateurs et l'industrie des communications se sont révélées avantageuses à bien des égards pour les Canadiens, et c'est la voie qu'il entend poursuivre. Le présent rapport souligne les nombreux avantages que les Canadiens peuvent s'attendre à retirer du marché des communications, concurrentiel et en rapide évolution. Au nombre de ces avantages se trouvent un choix accru pour les consommateurs et la diversité de services et de fournisseurs de services.

Les résultats des nouveaux secteurs d'activité du CRTC, « La pluralité des voix canadiennes » et « Des choix variés pour les Canadiens », contribuent directement à l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. En outre, ces réalisations sont reconnues à l'échelle nationale et internationale.

Dans le cadre de la promotion de « la pluralité des voix canadiennes », le CRTC a tenu une instance qui a abouti à l'élaboration et à la publication d'un nouveau cadre de politique relative à la radio commerciale. Dans l'ensemble, la nouvelle politique établit un équilibre entre une industrie de la radio financièrement plus saine, des émissions canadiennes de qualité pour les Canadiens et une mise en valeur accrue des artistes canadiens. Nous constatons également que les émissions canadiennes attirent une plus grande part de l'auditoire total depuis plusieurs années déjà, ce qui témoigne que les téléspectateurs se retrouvent dans des émissions qui reflètent leur identité et leurs valeurs.

Pour ce qui est « des choix variés pour les Canadiens », le CRTC a rendu une série de décisions qui faciliteront la concurrence dans la téléphonie locale. Grâce à ces décisions, le Canada profitera de l'un des marchés des télécommunications les plus compétitifs au monde. Les consommateurs canadiens ont déjà le choix de compagnies de services interurbains et ils auront bientôt l'occasion de choisir parmi des fournisseurs de services locaux. On a déjà constaté le lancement de la concurrence locale dans plusieurs grands centres urbains au pays, et on s'attend fortement à ce qu'elle se généralise au cours des mois qui viennent. Au cours de l'année, le CRTC a aussi mis en œuvre un nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* qui ouvrira ce secteur à la concurrence. Ce Règlement, et le cadre de concurrence qui l'accompagne, faciliteront un choix accru pour les consommateurs, favoriseront des prix compétitifs et stimuleront une concurrence accrue dans le marché.

Pour obtenir ces résultats, le CRTC reste un organisme entièrement financé par les droits qu'il perçoit des industries de la radiodiffusion et des télécommunications. En 1997-1998, il a perçu un total de 103 millions de dollars en droits. Le coût total de fonctionnement du CRTC (à l'exclusion de 18 millions de dollars en services fournis par d'autres ministères du gouvernement, sans facturation directe au CRTC), s'est établi à 33,9 millions de dollars.



## Principaux engagements en matière de résultats

<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)</b>		
<i>L'assurance que les communications canadiennes contribuent de manière juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada grâce à la réglementation, à la surveillance et au dialogue public</i>		
<b>Pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes:</b>	<b>Qui se manifeste par:</b>	<b>Réalisation signalée dans:</b>
une place pour les voix canadiennes dans les communications nationales et, donc, mondiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. le contenu qui reflète la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada</li> <li>b. le contenu canadien est présent dans les services de communications</li> <li>c. la programmation reflète les voix nationales, régionales et communautaires</li> <li>d. la programmation met en valeur les talents créateurs canadiens</li> <li>e. les investissements dans la création de contenu sonore et vidéo canadien sont importants</li> </ul>	<p>Pages 15-17</p> <p>Pages 17-18</p> <p>Page 19</p> <p>Pages 20-21</p> <p>Pages 21-22</p>
un vaste éventail de services de communications grâce à des industries de communications concurrentielles	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. les industries des communications canadiennes sont concurrentielles</li> <li>b. un vaste éventail de services de communications canadiens est offert</li> <li>c. des services de communications fiables, de haute qualité, répondant aux besoins des consommateurs et aux valeurs sociales</li> <li>d. un noyau de services de communications à des prix raisonnables</li> <li>e. l'infrastructure des communications est novatrice et appuie les services de communications en pleine évolution</li> </ul>	<p>Pages 24-29</p> <p>Pages 30-31</p> <p>Pages 32-33</p> <p>Pages 33-35</p> <p>Pages 35-37</p>
crédibilité et valeur du processus de gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. les décisions sont justes et équitables</li> <li>b. des processus de collaboration sont établis avec un grand nombre d'intervenants</li> <li>c. le CRTC se caractérise par le travail d'équipe, la confiance, l'ouverture d'esprit, la fierté et le respect</li> <li>d. les mesures (processus et services) sont efficaces, efficientes, opportunes et claires</li> </ul>	<p>Page 39</p> <p>Pages 39-41</p> <p>Page 42</p> <p>Pages 42-46</p>



## **Partie I : Message**

---

### **Message de la Ministre:**

#### **Le portefeuille du Patrimoine canadien** *Bâtir un Canada fier et fort de son patrimoine*

Le principal objectif du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes consiste à surveiller et réglementer la radiodiffusion et les systèmes de télécommunications au Canada, à titre d'organisme de réglementation indépendant qui relève du Parlement.

Le portefeuille du Patrimoine canadien a été constitué en juin 1993 pour regrouper les politiques et les programmes nationaux qui assurent le maintien de la culture canadienne et qui font la promotion de l'identité canadienne.

Dans l'exercice de son mandat, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes joue un rôle important dans la poursuite de l'objectif du portefeuille, soit bâtir un Canada fier et fort de son patrimoine. Travaillant ensemble pour les Canadiens et les Canadiennes, le Ministère, les organismes et les sociétés d'État qui composent le portefeuille contribuent globalement à la croissance et au développement de la vie culturelle du pays, à la promotion d'une société plus juste et plus équitable, ainsi qu'au maintien de la dualité linguistique et du caractère multiculturel du pays et à la sauvegarde des parcs nationaux, des lieux historiques et du patrimoine du Canada.

À titre de ministre responsable du portefeuille du Patrimoine canadien, j'ai le plaisir de déposer ce rapport sur les réalisations du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: son action remarquable nous inspire dans nos efforts pour bâtir une présence et une communauté canadiennes dynamiques et prospères.

Sheila Copps

Ministre du Patrimoine canadien

**Le portefeuille du Patrimoine canadien comprend les composantes suivantes:**

- le **ministère du Patrimoine canadien**, chargé de la politique de radiodiffusion, des industries culturelles, de la politique des arts, du patrimoine, de l'identité canadienne, du multiculturalisme, des langues officielles, du sport, des parcs et lieux historiques nationaux, de l'Institut canadien de conservation, du Réseau canadien d'information sur le patrimoine, de la Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels et de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada.
- **six organismes ministériels**: Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (un organisme de réglementation indépendant), les Archives nationales du Canada, la Commission des champs de bataille nationaux, l'Office national du film, la Bibliothèque nationale du Canada et Condition féminine Canada.
- **dix sociétés d'État**: le Conseil des Arts du Canada, la Société Radio-Canada, la Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne (Téléfilm Canada), le Musée canadien des civilisations, le Musée canadien de la nature, la Fondation canadienne des relations raciales, le Musée des beaux-arts du Canada, le Centre national des Arts, la Commission de la Capitale nationale et le Musée national des sciences et de la technologie.
- En outre, la Commission de la fonction publique rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien

## Message de la Présidente

Pour le CRTC et les industries qu'il réglemente, 1997-1998 s'est révélée une année d'effervescence et de progrès. Afin de relever les défis de l'ère de l'information, nous sommes en voie d'adapter les démarches que nous choisissons pour nous acquitter de nos responsabilités. Nous avons pris plusieurs mesures destinées à favoriser un engagement plus réel des citoyens et un dialogue ouvert avec toutes les parties intéressées. Nous avons aussi annoncé notre Vision, autour de laquelle s'articulent la mission du CRTC, ses lignes de force, ses buts et ses valeurs qui corroborent la pertinence des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. En avril 1998, nous avons publié un rapport soulignant les progrès que nous avons marqués dans l'atteinte des objectifs de la Vision. Nous poursuivons sur notre lancée. Le rendement du Conseil, pour ce qui est de réagir à un environnement des communications de plus en plus complexe, a été reconnu à l'échelle internationale : en septembre 1998, la Fondation Bertelsmann d'Allemagne a rendu hommage au Conseil en le déclarant colauréat de son prix 1998 pour « innovation et responsabilité au sein de la société de l'information ».

Dans le secteur des télécommunications, le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) a fait de grands progrès en vue d'établir un marché des télécommunications locales vraiment compétitif. En radiodiffusion, une nouvelle politique relative à la radio commerciale pave la voie à une industrie de la radio financièrement plus apte à offrir aux Canadiens des émissions canadiennes de qualité. En décembre 1997, le Conseil a adopté un nouveau *Règlement sur la distribution de la radiodiffusion* qui permettra aux consommateurs d'avoir un plus grand choix de distributeurs concurrents.

Nos efforts ont surtout été stimulés par de récents progrès et innovations dans les techniques de communications. Ces progrès et innovations, jumelés à des accords internationaux entre les gouvernements en vue de supprimer ou de réduire les restrictions commerciales, ont grandement et rapidement accru l'échange mondial d'information et de divertissement. Ils ont aussi obligé nos industries nationales des télécommunications et de la radiodiffusion à devenir beaucoup plus efficaces et compétitives. Dans l'intervalle, l'appétit du public pour les avantages de la concurrence, notamment un choix accru pour les consommateurs et la diversité de services et de fournisseurs de services, ne s'est jamais aussi bruyamment manifesté. Le nouvel environnement des communications présente ainsi de nombreux défis, mais le Conseil a l'occasion d'aider à le façonner. En facilitant la transition du monopole à la concurrence, nous nous conformons parfaitement aux vœux du public et du Parlement et nous aidons à garantir une présence canadienne constante, vibrante, dans toutes les facettes d'une industrie des communications de plus en plus convergente.

Au cours de l'année qui vient, nous poursuivrons nos efforts pour faciliter l'implantation d'une juste concurrence. Cet objectif sous-entend qu'il faut s'en remettre de plus en plus au libre jeu du marché, mais nous surveillerons la pertinence et l'efficacité constantes de nos politiques et règlements, compte tenu des développements dans les diverses industries des communications, notamment la célérité avec laquelle celles-ci fournissent des services de haute qualité à prix raisonnable. Nous ferons en sorte d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* et de bien servir l'intérêt public. Nous continuerons à mettre en œuvre notre Vision, à favoriser un engagement réel des citoyens et à promouvoir l'expansion d'industries des communications solides et prospères, qui offrent des services de calibre mondial, avec une présence canadienne distinctive.

Françoise Bertrand  
Présidente

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



## Partie II : Aperçu du CRTC

---

### Mandat

Établi par le Parlement en 1968, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public autonome constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée). Le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre du Patrimoine canadien.

Le CRTC possède le pouvoir de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion de même que les entreprises de télécommunications qui sont du ressort fédéral. Les pouvoirs du CRTC en matière de réglementation de la radiodiffusion découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* (L.C. 1991, chap.11, modifiée). Ses pouvoirs de réglementation des télécommunications lui viennent de la *Loi sur les télécommunications* (L.C. 1993, chap. 38, modifiée) et de diverses « lois spéciales » du Parlement, créées pour des compagnies de télécommunications spécifiques, par exemple, la *Loi sur Bell Canada* et la *Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Télésat Canada*.

### Vision et Mission

En 1997, le CRTC a annoncé sa propre Vision afin de lui permettre d'entrer de plain-pied dans la nouvelle ère de l'information. Autour de cette Vision s'articule la mission du CRTC, qui découle directement des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. La Vision tient également compte de l'environnement changeant des communications, caractérisé par l'évolution rapide de la technologie et l'accroissement de la concurrence nationale et internationale. Le cadre de la Vision aide le CRTC à mettre l'accent sur la manière dont il remplit son mandat, atteint ses objectifs, améliore ses activités et mesure ses résultats dans cet environnement de plus en plus concurrentiel.

De plus, la Vision prévoit l'évolution d'un environnement des communications intégrées : elle s'applique au système de communications dans son ensemble plutôt qu'à des aspects particuliers de la radiodiffusion et des télécommunications. La Vision appuie le choix maximum et l'accès maximum au contenu et aux services canadiens.

#### VISION

Des communications de calibre mondial, avec une présence canadienne distinctive, dans l'intérêt public.

#### MISSION

Veiller à ce que le secteur des communications canadiennes contribue de façon équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du pays, en ayant recours à la réglementation, à la supervision et à un dialogue ouvert avec les divers intervenants

La Vision comporte trois composantes : *La pluralité des voix canadiennes*, *Des choix variés pour les Canadiens* et *Une saine gouvernance*. *La pluralité des voix canadiennes* et *Des choix variés pour les Canadiens* sont les deux secteurs d'activité, tandis que la *saine gouvernance* est une stratégie de gestion qui s'applique aux deux secteurs d'activité et à l'organisation dans son ensemble.

Les mesures du CRTC ont des répercussions importantes sur diverses facettes de la vie canadienne. Les décisions du CRTC permettent aux Canadiens d'avoir de nombreux avantages. Elles contribuent à la présentation d'une grande variété d'émissions qui reflètent la société canadienne (la pluralité des voix canadiennes). De plus, elles favorisent l'accès, à prix raisonnable, à une vaste gamme de services de communications grâce à des industries solides, compétitives, qui peuvent prospérer dans un marché mondial des communications (des choix variés pour les Canadiens).

La saine gouvernance appuie les deux secteurs d'activité et elle imprègne tout ce que le CRTC entreprend pour assurer un processus de décision efficace et des pratiques et méthodes transparentes, exhaustives, efficaces, opportunes et exécutées dans le respect des procédures établies. Un aspect important de la saine gouvernance est le processus de consultation publique du CRTC, qui favorise l'engagement des citoyens et un dialogue ouvert. Le CRTC préconise également le travail d'équipe et l'axe sur les résultats dans son encadrement du processus décisionnel.

#### **LIGNES DE FORCE DE LA VISION**

- Nous favorisons un contexte dans lequel les services de communications, aussi bien existants que nouveaux, sont disponibles pour l'ensemble des Canadiens;
- Nous assurons, dans le contenu de la programmation, une présence canadienne bien marquée qui stimule les talents créateurs et qui est un reflet fidèle de la société canadienne, incluant sa dualité linguistique et sa diversité culturelle;
- Nous favorisons le choix et la diversité de services de communications de grande qualité;
- Nous encourageons la formation d'industries de communications solides, concurrentielles et sensibles aux

## **Cadre de fonctionnement**

### **Objectifs**

Les objectifs du CRTC sont :

- de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion en vue de mettre en œuvre la politique de radiodiffusion énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*; et
- de réglementer les télécommunications au Canada en vue de mettre en œuvre la politique énoncée dans la *Loi sur les télécommunications*.

## Priorités du Programme

Les priorités du CRTC sont les suivantes :

- faire en sorte que les voix et images canadiennes puissent être entendues et que les Canadiens puissent choisir d'intéressants produits canadiens dans un environnement des communications concurrentiel, caractérisé par l'implantation de technologies de pointe;
- façonner les cadres de politique et les processus afférents afin de bien positionner les industries de la radiodiffusion et des télécommunications dans un marché de plus en plus concurrentiel;
- favoriser une concurrence juste et durable dans la fourniture de services d'information électronique et de services de programmation canadiens et étrangers, de sorte que les consommateurs puissent jouir d'un choix accru de distributeurs canadiens et étrangers de services de télécommunications et de radiodiffusion et aient accès au choix, à la diversité et à l'innovation en fait de nouveaux services de programmation;
- faciliter le déploiement de progrès technologiques, notamment la radio numérique, la télévision numérique et la compression vidéo numérique, de sorte que les abonnés aient accès à toute la gamme de nouveaux services que ces techniques peuvent offrir;
- examiner avec soins les nombreuses fusions et acquisitions complexes d'entreprises de radiodiffusion, auxquelles on s'attend, au fur et à mesure que les entreprises consolident leur position concurrentielle;
- mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur les télécommunications*, reflétant les engagements que le Canada a pris dans le cadre de l'accord de l'OMC sur les services de télécommunications de base ayant trait à la libéralisation de la fourniture de services internationaux et de services par satellite;
- évaluer l'impact d'Internet sur la téléphonie, en particulier les défis qu'il peut poser pour ce qui est de la pertinence des cadres de réglementation actuellement en place et de la possibilité de changements;
- mettre en œuvre le plan stratégique du CRTC exposé dans sa Vision, en établissant les priorités, en précisant les responsabilités en matière de résultats et en élaborant et mettant en œuvre des stratégies de communication efficaces
- améliorer la participation du public de manière à promouvoir l'engagement des citoyens et un service de qualité à l'industrie et à la population; et
- mettre en œuvre des stratégies de communication efficaces pour rejoindre le public et l'informer des décisions et des instances importantes.

## **Occasions et défis**

### **Convergence**

Les nouvelles technologies que les industries de la câblodistribution et du téléphone utilisent pour la fourniture de services de radiodiffusion et de télécommunications et l'avènement de technologies de transmission par satellite et sans fil, aptes à la distribution de ces services, façonneront l'environnement des communications de l'avenir. Le développement qui a le plus marqué les communications récemment est ce qu'on appelle la convergence. Jusqu'ici, la convergence mettait l'accent sur l'intersection de la câblodistribution et des télécommunications et sur la transmission d'information numérique. Cependant, la convergence regroupe l'utilisation de nouvelles techniques numériques pour l'échange d'information aussi bien que les multimédias dans lesquels de nouveaux services et produits allient voix, données, texte et/ou images. La convergence influe aussi sur les fusions et les consolidations qui font que les organisations en viennent à fonctionner au-delà de frontières jusque-là bien délimitées.

Sous-jacente à ces phénomènes se trouve une révolution politique, économique et culturelle au sein de laquelle les Canadiens se redéfinissent en même temps que leur environnement commercial, social et institutionnel. La convergence fournit l'accès à l'information, mais aussi une nouvelle plate-forme d'interaction.

### **Une société d'information mondiale**

Les progrès de la technologie dans le secteur des communications ainsi que l'abondance de l'information dans la société d'aujourd'hui axée sur les connaissances créent une nouvelle société d'information « mondiale » intégrée. La mondialisation offre de vastes débouchés pour les produits culturels, mais elle expose aussi les politiques et la réglementation à des défis de sorte qu'il faut trouver de nouveaux moyens d'appuyer les cultures nationales. Les politiques gouvernementales peuvent servir tant à promouvoir et appuyer la culture sur le marché national qu'à promouvoir et à élaborer des produits culturels destinés aux marchés internationaux. Pour maximiser les gains provenant de la société d'information mondiale, la clé consistera à établir un heureux équilibre entre les exigences du libre marché et la nécessité de maintenir et de promouvoir la souveraineté culturelle et l'identité nationale, reflétant la diversité culturelle et la dualité linguistique du Canada.

### **Mondialisation et concurrence internationale**

L'industrie est en voie de repositionnement et de consolidation, et les entreprises établissent des alliances stratégiques en vue de renforcer leur position par rapport à leurs concurrents. Les entreprises élargissent aussi leurs territoires d'exploitation et concluent des alliances mondiales comme moyen de miser sur les avantages, sur le plan de la concurrence, provenant du contrôle de la propriété intellectuelle et de l'intégration et de la gestion d'entreprises, jusqu'ici sans lien ou nouvelles.

Dans le cadre de l'accord sur les services de télécommunications de base de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), qui a été conclu le 15 février 1997, le Canada a convenu de mettre fin aux grands monopoles qui restent – le monopole de Téléglobe sur le trafic outre-mer prendra fin le 1<sup>er</sup> octobre 1998 et celui de Télésat sur le service fixe par satellite, le 1<sup>er</sup> mars 2000 – et de libéraliser la fourniture de services internationaux et de services par satellite. Il en résultera un accroissement de la concurrence, au Canada, pour la fourniture de services internationaux et de nouveaux débouchés, dans les marchés étrangers, pour les compagnies canadiennes.

### **Nouveaux médias**

Pour que le Canada puisse élaborer une industrie des nouveaux médias positionnée à l'échelle mondiale, il reste encore beaucoup de choses à apprendre sur cette industrie, notamment comment en créer une qui soit durable. Le CRTC a amorcé une instance publique, aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*, en vue d'examiner toute la gamme des services appelés « nouveaux médias », qui se distinguent par leur évolution fulgurante (avis public Radiodiffusion CRTC 1998-82/avis public Télécom CRTC 98-20, Nouveaux médias – Appel d'observations, 31 juillet 1998). Lors d'une audience publique débutant en novembre 1998, le Conseil entend explorer avec les parties intéressées tout un éventail de questions, dont celles-ci : a) de quelle façon et dans quelle mesure les nouveaux médias influenceront-ils ou risquent-ils d'influer sur les entreprises de radiodiffusion et de télécommunications réglementées par le Conseil; b) de quelle façon et dans quelle mesure certains des services des nouveaux médias sont-ils des services de radiodiffusion ou de télécommunications; c) quel rôle jouera, le cas échéant, le Conseil dans la surveillance et la supervision de ces services dans le cadre de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*; et d) les autres questions qui ont trait aux nouveaux médias et que les parties à l'instance pourraient soulever.

### **Numérisation**

Le perfectionnement de systèmes de distribution numérique pour les services de radiodiffusion accroîtra la capacité de manière que les consommateurs puissent se voir offrir un plus grand choix de services canadiens et étrangers et accélérera l'implantation d'un marché concurrentiel. Toutefois, la transition vers le numérique est coûteuse pour les compagnies de câblodistribution en raison des investissements considérables requis. L'expansion prévue de la capacité devant permettre l'ajout de nouveaux services canadiens ne s'est pas produite. Le Conseil est saisi de 71 demandes de licences de services spécialisés et six licences de la série précédente de demandes de licences n'ont pas encore été attribuées en raison du manque de capacité. Parallèlement, la demande des consommateurs pour des choix augmente et les canaux spécialisés actuels ont accaparé une part importante du marché.

La concurrence prévue entre les compagnies de câblodistribution - compagnies de téléphone, SRD et SDM, toutes numériques - prend du temps à pénétrer le marché. Il en résulte donc que la concurrence exige une période de transition sensiblement plus longue que prévu. Le CRTC doit surveiller la transition, déterminer les incidences de retards et

prévoir les besoins d'un système qui évolue afin de s'assurer que la concurrence est juste et que les objectifs économiques, sociaux, culturels et linguistiques sont atteints.

### **Incidences du marché sur les activités de réglementation**

L'évolution rapide de l'industrie des communications rend de plus en plus complexes les questions de réglementation pour le CRTC et les autres participants dans l'arène de la réglementation. Au moment où le marché devient plus complexe, la consultation de l'industrie et des groupes de consommateurs reste une fonction réglementaire essentielle.

Des changements et des impératifs, notamment la facilitation d'une concurrence accrue, la convergence et l'élaboration et l'adoption de technologies, ont obligé le Conseil à modifier sa démarche de réglementation. Dans le cadre de sa Vision, il a reconnu qu'il doit recourir à la panoplie complète de démarches de réglementation. Ces nouvelles démarches exigent plusieurs modifications fondamentales au continuum de la réglementation. Par exemple :

- le CRTC fera des démarches, allant de la protection à la promotion, pour préserver le contenu canadien et la culture;
- le CRTC encouragera la concurrence pour assurer le choix maximum pour les Canadiens et il utilisera la contrainte, au besoin seulement, pour atteindre les objectifs de la loi;
- dans sa démarche globale de réglementation, le CRTC passera de la réglementation détaillée au libre jeu du marché et mettra l'accent sur des paramètres généraux et des cadres habilitants; et
- le CRTC, au besoin, passera d'une démarche judiciaire détaillée dans ses processus à une démarche davantage axée sur la collaboration.

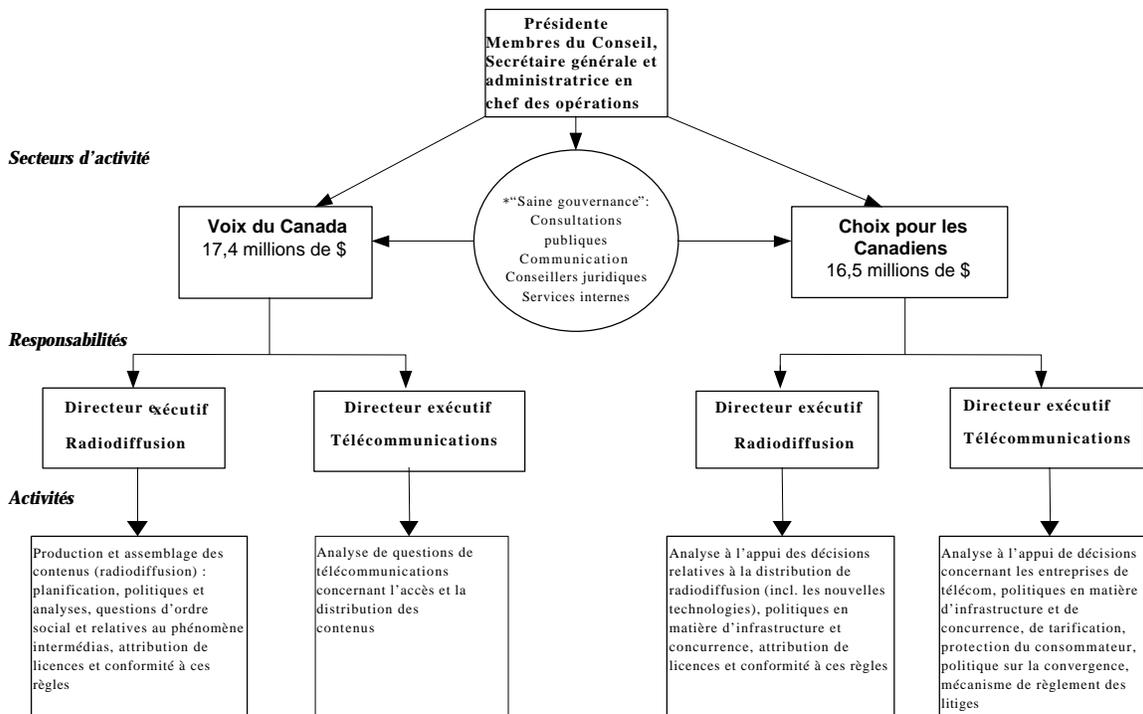
La concurrence a évolué dans les marchés canadiens des communications, ces dernières années, et il en est résulté un choix fortement accru de services de communications comme de fournisseurs de services pour les Canadiens. La situation a donné lieu à une augmentation correspondante de la charge de travail pour le CRTC, qui se poursuivra au cours des prochaines années, alors que nous devons établir et mettre en œuvre de nouveaux cadres avant que la concurrence soit entièrement implantée et que les forces du marché prévalent. Le CRTC favorisera activement une juste concurrence, mais il est crucial de souligner qu'une concurrence accrue et une réglementation moindre ne signifieront pas que nous cesserons de surveiller l'évolution des industries des communications, leurs structures, leurs prix et leur fourniture du service. Nous continuerons à faire en sorte que les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* soient atteints, tout en assumant nos responsabilités en matière d'intérêt public et en faisant en sorte de mettre en place des garanties pour la protection des consommateurs.

## Organisation et responsabilités de l'organisme

À l'externe, le CRTC rend compte selon ses deux secteurs d'activité, « la pluralité des voix canadiennes » et « des choix variés pour les Canadiens ». À l'interne, il est rendu compte de la gestion des ressources et des résultats par centre de responsabilité, dans le cadre d'une structure organisationnelle (voir la Partie VI : Autres renseignements) qui recouperent les secteurs d'activité de manière à faciliter la convergence et à promouvoir la concurrence.

Le graphique ci-dessous illustre les responsabilités et les liens avec la structure organisationnelle et les activités.

### RESPONSABILITÉS ET LIENS AVEC LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



#### Responsabilités

Directeur exécutif de la Radiodiffusion

Directeur exécutif des Télécommunications

\*La Saine gouvernance n'est pas un secteur d'activité mais une stratégie de gestion qui appuie les deux secteurs d'activité.



## **Partie III: Réalisations du CRTC**

---

### **Résumé des attentes en matière de rendement**

Le présent rapport examine le rendement du CRTC dans l'exercice de son mandat en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*, selon les secteurs d'activité « La pluralité des voix canadiennes » et « Des choix variés pour les Canadiens ». Il sera rendu compte des résultats relatifs à la saine gouvernance, qui est une stratégie de gestion, de la même manière que pour les deux secteurs d'activité, car elle a, en dernière analyse, des répercussions sur la prestation du programme et les résultats.

Les attentes en matière de rendement pour le CRTC sont formulées dans la Vision et le cadre de la structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) du CRTC que le Conseil du Trésor a approuvé en octobre 1997. Les éléments clés du cadre de la SPRR – qui sont appuyés par les projets de planification documentés dans la Partie III du Budget principal des dépenses – seront utilisés dans le présent document pour rendre compte des résultats obtenus en 1997-1998.

Afin de faciliter la présentation des résultats, le CRTC a élaboré un cadre de rendement, ou plan de mesure du rendement, après l'approbation de sa SPRR. Ce plan définit des indicateurs du rendement qui seront implantés progressivement au cours des trois prochaines années, à compter du rapport de rendement de 1997-1998. Il reste encore du travail à faire pour rendre compte de tous les résultats attendus. Le CRTC continuera d'examiner, d'ajuster et de peaufiner ses indicateurs du rendement pour faire en sorte qu'il soit rendu compte de renseignements sur le rendement qui sont pertinents pour les Canadiens. Les indicateurs du rendement comprennent des mesures à court terme, comme celles qui visent à atteindre les objectifs (les décisions, par exemple), ainsi que des mesures à moyen terme (la conformité avec les règlements) et des mesures à long terme (les tendances de résultats particuliers, comme l'abordabilité des services de communications).

À l'intérieur de chaque objectif, le CRTC apporte une contribution distincte et essentielle, mais on ne saurait trop insister sur le fait qu'il ne peut atteindre ces objectifs seul. D'autres intervenants et des facteurs externes sont tout aussi essentiels. Par exemple, les Canadiens peuvent regarder des émissions canadiennes à la télévision, en partie par suite des politiques et des exigences du CRTC en matière de diffusion d'émissions canadiennes, mais également grâce aux efforts des secteurs de la radiodiffusion et de la production indépendante, aux talents créateurs canadiens et à diverses initiatives de financement qui s'offrent à l'industrie. En télécommunications, le CRTC a établi les éléments d'un cadre de réglementation juste, qui encourage la concurrence dans la fourniture de produits de communications innovateurs et de services accessibles. L'état de la concurrence internationale, l'impact des ententes commerciales internationales et l'accès de l'industrie à des capitaux pour financer ses entreprises comptent parmi les facteurs externes qui influencent l'atteinte de ces objectifs.

## Réalisations en matière de rendement

### La pluralité des voix canadiennes

#### Objectif

Le secteur d'activité de la pluralité des voix canadiennes vise à assurer que divers contenus canadiens et qu'un éventail approprié d'émissions étrangères soient offerts aux consommateurs.

<b>PLURALITÉ DES VOIX CANADIENNES</b>
---

Présence et diversité des voix canadiennes, ici et à l'étranger.
--

Le CRTC continue d'être confronté au défi de garantir que des services canadiens intéressants soient offerts dans un système canadien de radiodiffusion qui met en œuvre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*, tout en donnant aux Canadiens accès à de plus en plus d'émissions d'information et de divertissement étrangères. Les résultats clés doivent être envisagés dans le contexte de la nécessité, pour le CRTC, d'établir l'équilibre entre les exigences légitimes relatives à un choix accru et les objectifs culturels et économiques.

#### Activités

Ce secteur d'activité comprend les activités liées à la fourniture d'une expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques et de règlements, soit :

- évaluer, analyser et traiter toutes les demandes reçues;
- surveiller le système canadien de radiodiffusion;
- assurer la conformité avec toutes les lois, tous les règlements et conditions de licence et;
- cerner les questions d'orientation de politique pour fins d'examen.

#### Valeurs

- Un reflet équilibré des valeurs sociales
- La dualité linguistique et la diversité culturelle
- L'expression de la créativité des Canadiens

#### Stratégies clés

Pour faire en sorte qu'un contenu canadien varié et une combinaison adéquate d'émissions étrangères soient offerts aux consommateurs, le CRTC a recours aux stratégies suivantes :

- créer et mettre en place des politiques sur la diffusion des contenus et les dépenses afférentes, qui tiennent compte des objectifs économiques et culturels;
- élaborer des mécanismes aptes à encourager la création et la promotion de contenus canadiens dans les médias, aussi bien traditionnels que nouveaux;
- assurer aux services canadiens et étrangers l'accès adéquat à la distribution;
- soutenir le rôle distinctif de la radiodiffusion publique;
- là où cela est opportun, favoriser l'autoréglementation de l'industrie afin de s'adapter aux enjeux sociaux; et
- concevoir une approche internationale globale.

## **Ressources**

Dépenses prévues	16,7 (millions de dollars)	(le plan au début de l'exercice)
Autorisations totales	17,6 ( <i>millions de dollars</i> )	(les dépenses supplémentaires que le Parlement a jugé bon d'accorder aux ministères en fonction des priorités changeantes et des activités imprévues)
<b>1997-98 Réelles</b>	<b>\$17,4 (millions de dollars)</b>	(ce qui a été vraiment dépensé)

## **Résultats**

Voici les résultats et les mesures qui démontrent comment le Conseil a atteint ses objectifs pour « la pluralité des voix canadiennes ».

## **Résultat**

<b>UNE PLACE POUR LES VOIX CANADIENNES DANS LES COMMUNICATIONS NATIONALES ET, DONC, MONDIALES</b>
---

### **a. Le contenu reflète la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada**

#### **Les émissions canadiennes attirent plus de téléspectateurs**

Les émissions canadiennes attirent une plus grande part de l'écoute totale depuis plusieurs années déjà, ce qui témoigne que les téléspectateurs se retrouvent dans des émissions qui reflètent leurs identités et leurs valeurs.

##### Stations de télévision de langue anglaise

- L'écoute totale d'émissions canadiennes est passée de 39,5 % en 1991 à 43,8 % en 1996.
- Les émissions de divertissement canadiennes, dans la catégorie comédies comme dans les catégories dramatiques, musique et danse et variétés, qui sont sous-représentées, ont augmenté leur part de l'écoute totale, passant de 9,5 % en 1991 à 12,0 % en 1996.
- L'écoute d'émissions canadiennes de nouvelles et de sports est restée élevée tout au cours de cette période, avec un pourcentage dépassant largement les 80 %.

##### Stations de télévision de langue française

- Les productions canadiennes continuent d'attirer de vastes auditoires – une part de 73,6 % en 1991 et de 75,2 % en 1996.
- L'écoute d'émissions canadiennes dans les catégories nouvelles, éducation, sports et autres formes de divertissement reste élevée dans les marchés de langue française, soit plus de 90 % dans chacune de ces catégories.
- Les émissions de divertissement dans les catégories sous-représentées mentionnées ci-dessus continuent d'être celles dont les téléspectateurs de langue française sont le plus friands. Ces catégories obtiennent une écoute totale de 47,4 %, dont 51,7 % pour des émissions canadiennes.

## **Les nouvelles politiques reflètent les valeurs et les convictions canadiennes**

Pour ce qui est des questions sociales, le Conseil a élaboré diverses politiques qui reflètent les valeurs et les convictions de la société canadienne. Il s'agit notamment des politiques relatives à la violence dans les émissions de télévision, à la radiodiffusion autochtone et ethnique, à la représentation non sexiste des personnes et au sous-titrage codé d'émissions. En 1997-1998, le Conseil a entrepris diverses activités en vue de mettre en œuvre ces politiques.

- *Système de classification des émissions de télévision* – En juin 1997, le Conseil a approuvé le système de classification des émissions du Groupe d'action sur la violence à la télévision. Les télédiffuseurs ont, en octobre 1997, commencé à donner le classement des émissions à l'écran fondé sur ce système, qui contribue à renseigner les Canadiens sur le contenu des émissions qu'ils s'approprient à regarder. Les Canadiens ont ainsi l'occasion de décider si ce contenu est acceptable ou non pour eux ou leurs familles. Depuis la mise en œuvre du système, le nombre d'appels que le Conseil reçoit au sujet de la violence à la télévision a diminué. En 1997-1998, le Conseil n'a reçu que 300 appels en comparaison de 550 appels en 1996-1997 et à 1 000 appels en 1995-1996.

- Radiodiffusion autochtone

*Stations de radio autochtones* – Le Conseil a, en janvier 1998, sollicité des observations sur un projet visant à exempter certaines stations de radio autochtones de l'obligation de détenir une licence, ainsi que de la plupart des obligations du *Règlement de 1986 sur la radio*, afin de faciliter l'établissement de ces stations de radio et de le rendre moins coûteux. En juillet 1998, le Conseil a rendu une telle ordonnance d'exemption dans l'avis public CRTC 1998-62.

*Réseau de télévision autochtone – Television Northern Canada (TVNC)* – Dans un rapport présenté au gouvernement en février 1998 au sujet d'autres réseaux nationaux de télévision, le Conseil a reconnu que TVNC est une entreprise unique et importante qui dessert l'intérêt public et les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*, en particulier ceux qui se rapportent à la place spéciale des autochtones dans la société canadienne. Il a déclaré que ce service devrait être offert partout au Canada afin de répondre aux nombreux besoins des diverses collectivités autochtones ainsi qu'à ceux des autres Canadiens. Par conséquent, le Conseil examinera toute demande de TVNC visant à atteindre ces objectifs. (Avis public CRTC 1998-8 – Autres réseaux nationaux de télévision – Rapport au gouvernement du Canada conformément au décret C.P. 1997-592.)

**Ces deux initiatives appuient directement la priorité du gouvernement « Accroître les possibilités offertes aux communautés autochtones » qui a été annoncée dans le discours du Trône de 1997.**

- Autoréglementation de l'industrie – Outre ses propres initiatives, le Conseil a activement préconisé l'autoréglementation de l'industrie, notamment l'élaboration des normes et mécanismes voulus pour tenir compte des questions sociales. En 1997, le Conseil a amorcé un examen de l'autoréglementation de l'industrie en vue d'évaluer son efficacité et son rôle pour l'avenir. Comme mesure préliminaire, le Conseil a demandé et obtenu des rapports d'auto-évaluation des divers organismes d'autoréglementation relevant de sa compétence.

## **b. Le contenu canadien est présent dans les services de communications**

### **Les politiques et règlements du CRTC favorisent le contenu canadien**

Grâce à ses politiques et à ses règlements relatifs au contenu canadien, le Conseil a grandement contribué à assurer la disponibilité d'émissions canadiennes. En 1997-1998, les titulaires de licences canadiennes ont atteint ou dépassé l'exigence minimale de 30 % de contenu canadien à la radio et de 60 % de contenu canadien dans les émissions de télévision.

#### **Radio**

À la radio, l'exigence de 30 % de contenu canadien repose sur une moyenne hebdomadaire. Comme l'illustre l'analyse suivante de certains marchés menée à l'été et à l'automne de 1997, la répartition du contenu canadien entre les jours de semaine et les week-ends est relativement équilibrée.

<b>Marché</b>	<b>Jour de semaine</b>	<b>Samedi</b>	<b>Dimanche</b>
Calgary	31,8 %	31,1 %	31,8 %
Toronto	33,1 %	30,3 %	34,8 %
Montréal (anglais)	28,6 %	37,5 %	36,4 %
Montréal (français)	50,1 %	50,4 %	54,3 %
Québec	43,8 %	48,3 %	53,1 %

Le Conseil a, en décembre 1997, tenu une audience publique en vue d'examiner le cadre de sa politique relative à la radio commerciale et il a par la suite publié sa politique révisée en avril 1998. Pour ce qui est du niveau et de la répartition du contenu canadien, le Conseil entend modifier le *Règlement de 1986 sur la radio* de manière à hausser à 35 % le niveau requis de contenu canadien pour les pièces de musique populaire et à exiger qu'au moins 35 % de ces pièces diffusées entre 6 h 00 et 18 h 00, du lundi au vendredi, soient canadiennes (avis public CRTC 1998-41 du 30 avril 1998). Ces modifications aideront à accroître l'appui aux artistes canadiens et feront en sorte qu'un plus grand nombre d'émissions canadiennes soient diffusées à la radio.

## **Télévision**

Pour l'année de radiodiffusion s'étant terminée le 31 août 1997, les stations de télévision conventionnelle canadiennes ont déclaré un total de 541 976 heures d'émissions canadiennes au cours de la journée de radiodiffusion, soit 66,73 % du nombre total d'heures de télédiffusion durant cette période. Du point de vue de l'industrie dans son ensemble, ce montant dépasse l'exigence de 60 % du Conseil, ce qui témoigne de l'engagement de l'industrie à l'égard du contenu canadien.

Le Conseil a entrepris un examen exhaustif de ses politiques relatives à la télévision commerciale et, en particulier, de la manière dont elles peuvent le mieux favoriser des émissions de télévision canadiennes créatrices et compétitives. Cet examen donnera une occasion d'évaluer le cadre de réglementation actuel, de cerner des objectifs raisonnables et de formuler des stratégies inédites et pratiques visant à maximiser le succès des émissions canadiennes dans les marchés nationaux et internationaux. (Examen de la politique relative à la télévision – Avis public CRTC 1998-44 du 15 mai 1998.)

## **Entreprises de distribution de radiodiffusion**

En 1997, le Conseil a achevé une instance d'une durée de deux ans par la publication d'un nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* qui est entré en vigueur en janvier 1998. Ce Règlement met en œuvre un cadre de réglementation qui s'applique à toutes les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR). Ce cadre vise à favoriser l'implantation d'une concurrence réelle dans la distribution de services de radiodiffusion aux Canadiens, tout en atteignant les objectifs culturels de la *Loi sur la radiodiffusion*. Entre autres choses, ces règles font en sorte que les EDR accordent généralement la priorité à la distribution des services de programmation canadiens autorisés et distribuent tous les services de programmation qui conviennent à chaque marché. (Avis public CRTC 1997-150 du 22 décembre 1997.)

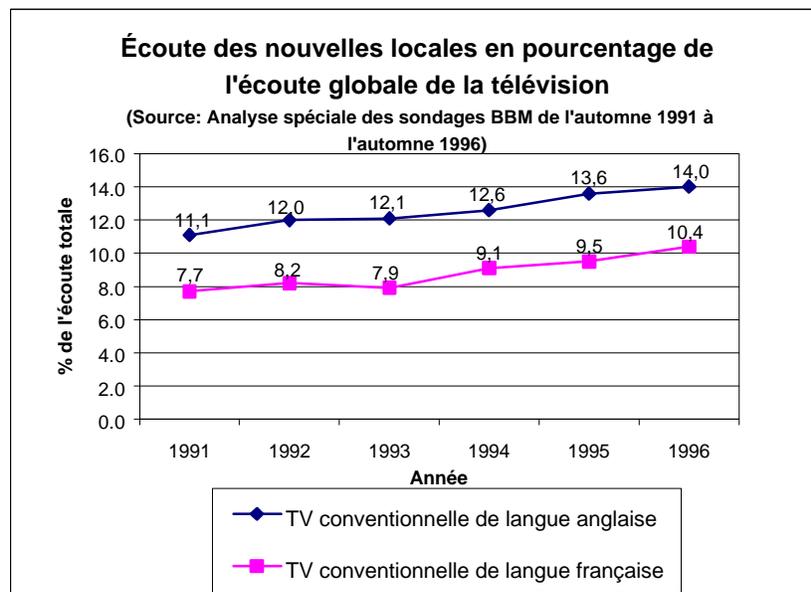
## **Services spécialisés**

Le CRTC exige que la plupart des nouveaux services spécialisés autorisés en 1996-1997 (décisions CRTC 96-596 à 96-617) satisfassent à des exigences relatives aux dépenses au titre des émissions canadiennes. Leur contribution peut se faire sous la forme d'un montant donné en dollars, d'un pourcentage donné des recettes brutes de l'année de radiodiffusion précédente, ou encore d'une combinaison des deux approches. Le pourcentage varie entre 15 % et 54 % pour la plupart des services approuvés. Pour l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1997, les 22 services spécialisés canadiens en exploitation ont consacré environ 46 % (239 millions de dollars) de leurs recettes brutes de l'année précédentes aux émissions canadiennes.

### c. La programmation reflète les voix nationales, régionales et communautaires

#### Les Canadiens regardent les nouvelles locales

Dans le cas de la télévision conventionnelle de langue anglaise, l'augmentation constante de l'écoute globale des nouvelles locales, soit de 11,1 % en 1991 à 14,0 % en 1996, témoigne que les Canadiens veulent se tenir au courant de ce qui se passe dans leurs collectivités et que les nouvelles locales leur en fournissent l'occasion. De même, les nouvelles locales à la télévision conventionnelle de langue française ont, elles aussi, augmenté leur auditoire, passant de 7,7 % en 1991 à 10,4 % en 1996.



#### Le nouveau cadre de réglementation appuie la production d'émissions communautaires

Le nouveau cadre de réglementation pour les EDR (avis public CRTC 1997-150 du 22 décembre 1997) n'exige plus que les distributeurs fournissent un canal communautaire, mais il renferme des dispositions visant à appuyer la production d'émissions communautaires. Les distributeurs terrestres ont la latitude d'appuyer des émissions canadiennes locales destinées à de plus vastes auditoires, le cas échéant.

Les canaux communautaires donnent aux distributeurs une occasion unique de former et de montrer le talent et la créativité de bénévoles communautaires et de nouer des liens étroits avec leurs clients. Un nouveau mécanisme de financement permet à la programmation communautaire de continuer à prospérer. Cette démarche donne aussi aux nouveaux concurrents l'occasion de présenter des projets inédits d'expression locale comme complément aux canaux communautaires actuels.

## d. La programmation met en valeur les talents créateurs canadiens

### Les dispositions relatives au contenu favorisent les talents canadiens

Les dispositions réglementaires relatives au contenu canadien ont créé une demande pour des émissions canadiennes, ce qui favorise encore plus le développement de l'industrie canadienne en fait de compétences, de capacités et de talents, ainsi que l'établissement de solides maisons de production indépendantes.

En avril 1997, le Conseil a confirmé sa démarche en matière de développement des talents canadiens. Les stations de radio commerciales peuvent faire des paiements annuels à des tiers associés au développement des talents canadiens, dans des proportions indiquées pour elles dans les *Lignes directrices de l'Association canadienne des radiodiffuseurs relatives aux contributions au titre du*

*développement des talents canadiens*. En vertu de ces lignes directrices, les titulaires de licences de radio canadiennes ont contribué quelque 1,9 million de dollars à des tierces parties aux fins du développement des talents canadiens en 1997.

#### **Talents canadiens**

- ◇ En 1997, les titulaires de licences de radio ont contribué un minimum de 1,9 million de dollars à des tierces parties au titre du développement des talents canadiens.
- ◇ En 1997, les titulaires de licences de télévision canadiennes ont consacré près de 4,3 millions de dollars à l'élaboration de scénarios et de concepts.
- ◇ Les titulaires de licences de télévision conventionnelle privée ont dépensé 72 millions de dollars pour l'acquisition d'émissions canadiennes indépendantes, en 1997.
- ◇ La demande de la part des titulaires de licences de télévision payante et de services spécialisés ainsi que de télévision privée pour le secteur de la production indépendante est passée de 124 millions de dollars en 1991 à 181 millions de dollars en 1997.

### Le CRTC modifie sa politique relative aux avantages – transferts de propriété et de contrôle

Dans l'avis public CRTC 1998-41 du 30 avril 1998, le Conseil a modifié sa politique relative aux avantages dans le cas de tous les transferts de propriété et de contrôle d'entreprises de radio commerciales. Plus précisément, le Conseil s'attend désormais à une contribution directe minimum au titre du développement des talents canadiens représentant 6 % de la valeur de la transaction, répartie comme suit : 3 % à un nouveau fonds de commercialisation et de promotion de la musique canadienne, 2 % à FACTOR ou à MusicAction et 1 % à l'un ou l'autre des deux premiers ou à toute autre initiative de développement des talents canadiens.

### Nouvelle politique relative à la radio commerciale

En 1997-1998, le CRTC a tenu une instance en vue d'examiner ses politiques relatives à la radio commerciale. Cette instance a abouti à l'élaboration et à la publication d'un nouveau cadre de politique (avis public CRTC 1998-41 du 30 avril 1998) pour la radio commerciale, qui commande une collaboration beaucoup plus étroite entre les industries de la radiodiffusion et de la musique, en misant sur leurs atouts complémentaires. Entre

autres choses, cette politique modifie la quantité et la diffusion de musique canadienne que les auditeurs peuvent s'attendre à entendre à la radio ainsi que les règles concernant le nombre de stations de radio qu'un propriétaire peut posséder dans un marché. Dans l'ensemble, la nouvelle politique établit un équilibre entre une industrie de la radio financièrement plus saine, des émissions canadiennes de qualité pour les Canadiens et une mise en valeur accrue des artistes canadiens.

La politique met l'accent sur trois points clés, à savoir : 1) assurer aux artistes canadiens la meilleure place possible sur les ondes de la radio canadiennes; 2) garantir le maintien d'une présence distinctive du français à la radio; et 3) faire en sorte que l'industrie de la radio soit solide et bien financée, positionnée pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et relever les défis du 21<sup>e</sup> siècle.

### **Les émissions de télévision canadiennes mettent en vedette les talents créateurs canadiens**

De nombreuses émissions canadiennes dans les catégories sous-représentées, en particulier des émissions de divertissement (dramatiques, musique et danse et variétés), ont été diffusées au cours de la période du 1<sup>er</sup> septembre 1996 au 31 août 1997. Les Canadiens ont ainsi eu amplement l'occasion de regarder des émissions mettant en vedette les talents créateurs canadiens.

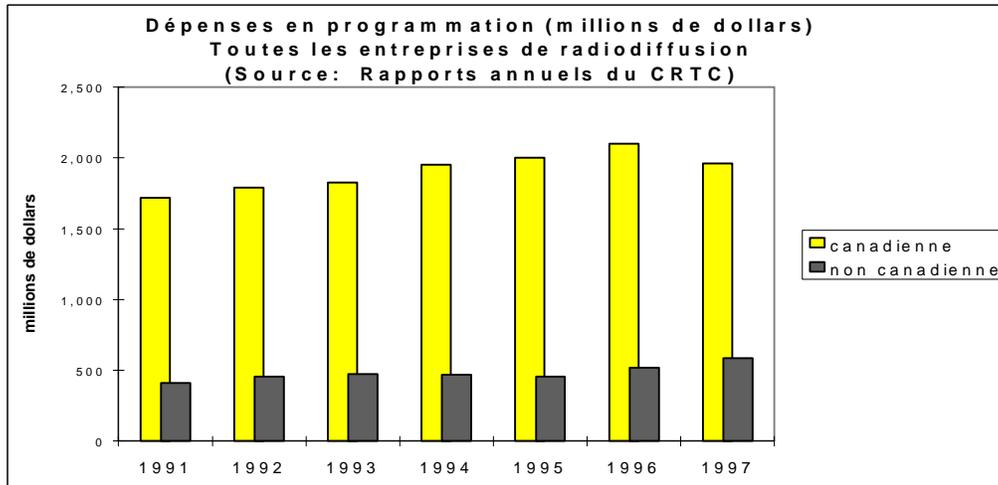
*Émissions de divertissement canadiennes* – Pour l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1997, 200 078 heures d'émissions de divertissement canadiennes au total ont été diffusées tout au cours de la journée de radiodiffusion. De ce nombre, les dramatiques ont compté pour 84 949 heures, les émissions de musique et de danse, pour 7 480 heures, et les variétés, pour 16 138 heures.

*Émissions de divertissement canadiennes aux heures de grande écoute* – Le nombre total de dramatiques et d'autres émissions de divertissement canadiennes diffusées aux heures de grande écoute, soit de 19 h 00 à 23 h 00, s'est établi à 44 763 heures (28 145 dans les marchés de langue anglaise et 16 618 dans les marchés de langue française), ce qui correspond à 36,8 % du nombre total de 121 800 heures d'émissions de divertissement diffusées aux heures de grande écoute pour l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1997.

### **e. Les investissements dans la création de contenu sonore et vidéo canadien sont importants**

#### **Dépenses accrues au titre des émissions canadiennes**

Les dépenses des radiodiffuseurs canadiens au titre des émissions canadiennes ont augmenté de 14 % entre 1991 et 1997. Au cours de cette période, les radiodiffuseurs canadiens ont consacré en moyenne environ 75 % de leurs dépenses de programmation.



Les radiodiffuseurs canadiens ont consacré aux émissions canadiennes d'importantes sommes au cours de l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1997. Ces investissements se sont répartis comme suit :

- services spécialisés – 239 millions de dollars;
- titulaires de licences de télévision payante – 24 millions de dollars;
- titulaires de licences de télévision privée conventionnelle – 475 millions de dollars;
- entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) – 132 millions de dollars, soit 46 millions de dollars en contributions au Fonds de télévision et de câblodistribution pour la production d'émissions canadiennes et 86 millions de dollars en investissements dans d'autres émissions canadiennes.

Les télédiffuseurs privés canadiens ont contribué approximativement 48,5 millions de dollars à d'autres fonds de production, notamment 2 millions de dollars au Fonds de la radiodiffusion et des nouveaux médias de Bell et 0,5 million de dollars au Fonds des nouveaux médias de Stentor. Au total, les contributions des EDR et des télédiffuseurs privés ont compté pour environ 35 % des contributions totales à des fonds de production pour 1997.

### **Nouveau mécanisme de financement à l'appui des émissions canadiennes**

Dans le cadre du mécanisme de financement établi dans le nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, la plupart des EDR – y compris les systèmes de distribution par câble, les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) et les services « sans fil » – doivent contribuer 5 % de leurs recettes brutes provenant de leurs activités de radiodiffusion à l'appui de la création d'émissions canadiennes distinctives.

# Des choix variés pour les Canadiens

## Objectif

Le secteur d'activité des choix variés pour les Canadiens vise à assurer que des industries concurrentielles offrent un vaste éventail de services de communications abordables aux Canadiens.

### **DES CHOIX VARIÉS POUR LES CANADIENS**

Un vaste éventail de choix pour les Canadiens, grâce à des industries des communications concurrentielles fortes.

## Activités

Ce secteur comprend les activités liées à la fourniture d'une expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques et de règlements, soit :

- évaluer, analyser et traiter toutes les demandes que le CRTC reçoit;
- conseiller le CRTC sur toutes les questions relatives à la réglementation des entreprises de télécommunications et à la distribution de radiodiffusion; et
- cerner les questions de politique pour fins d'examen.

## Valeurs

- L'innovation dans les services de communications
- L'accès aux services, à un prix raisonnable
- La diversité et la qualité des services offerts aux consommateurs
- L'équité dans la concurrence

## Stratégies clés

Dans le cadre de son évaluation du paysage de la réglementation, le CRTC entreprendra les stratégies et plans suivants :

- se fier davantage aux forces du marché pour permettre une concurrence juste et durable
- surveiller la concurrence et réglementer là où les forces du marché n'atteignent pas les objectifs de protection de l'intérêt public
- appuyer la convergence
- surveiller l'évolution de la structure de l'industrie

## Ressources

Dépenses prévues	16,1 (millions de dollars)
Autorisations totales	16,4 million (millions de dollars)
<b>Dépenses réelles 1997-1998</b>	<b>16,5 million (millions de dollars)</b>

## Résultats

Voici les résultats et les mesures qui démontrent comment le Conseil a atteint ses objectifs pour « des choix variés pour les Canadiens ».

## Résultat

<b><i>UN VASTE ÉVENTAIL DE SERVICES DE COMMUNICATIONS GRÂCE À DES INDUSTRIES DE COMMUNICATIONS CONCURRENTIELLES</i></b>
---

### **a. Les industries des communications canadiennes sont concurrentielles**

#### **Le résultat des cadres de concurrence : une industrie des communications « dynamique »**

Les cadres de concurrence que le CRTC a établis jusqu'ici ont permis à de nombreux intervenants d'accéder au marché des communications. L'ère des monopoles est presque révolue. Un grand nombre d'intervenants offrent un vaste éventail de services de communications et produisent d'importants revenus.

Dans le marché des télécommunications, le rythme d'implantation de la concurrence depuis quelques années s'est accéléré. Ainsi, presque tous les services de télécommunications offerts par les grandes entreprises sont désormais assujettis à la concurrence. De même, dans le marché de la radiodiffusion, le Conseil a mis en place des mesures qui encouragent la concurrence entre les divers intervenants.

Dans l'élaboration de ses cadres de concurrence, le Conseil a cherché à faire en sorte que chacun puisse soutenir une concurrence durable. De plus, le cas échéant, le Conseil a établi des mécanismes qui permettent aux participants de l'industrie de régler des questions d'intérêt réciproque.

#### **Des intervenants variés dans le marché des communications**

Divers intervenants sont à l'œuvre dans les marchés des télécommunications. Par exemple :

- i. Les compagnies « titulaires » sont :
  - les membres de Stentor, c.-à-d., les neuf plus grandes compagnies de téléphone régionales du Canada (par ex., Bell Canada) et deux membres associés (Québec-Téléphone et la Norouestel);
  - quelque 45 compagnies de téléphone indépendantes opérant principalement en Ontario et au Québec;
  - les fournisseurs de services sans fil, soit le cellulaire traditionnel et les services de communications personnelles (SCP), par ex., la Rogers Cantel et les compagnies Mobilité appartenant à Stentor; et
  - les entreprises par satellite outre-mer et nationales (par ex., Téléglobe Canada Inc. et Télésat Canada Inc.).
- ii. Les « autres » fournisseurs de services (par ex., AT&T Canada Services interurbains, Sprint Canada et l'ACC Long Distance) et les revendeurs.

Le nombre et le type d'intervenants en radiodiffusion ont également augmenté depuis quelques années, comme le démontre le tableau suivant :

**Croissance des entreprises de programmation et de distribution de radiodiffusion (1993-1998)**

	31 mars 1993	31 mars 1998
	Nombre de stations et systèmes autorisés	Nombre de stations et systèmes autorisés
Radio commerciale AM	313	273
Radio commerciale FM	<u>171</u>	<u>302</u>
Total – Radio commerciale	484	575
Télévision commerciale	89	104
Distribution de radiodiffusion <sup>1</sup>	2 119	2 394
Télévision payante et services spécialisés	19	53
Autres entreprises de radiodiffusion <sup>2</sup>	2 849	2 758
<b>Total</b>	<b>5 560</b>	<b>5 884</b>

<sup>1</sup>Comprend la Cancom.

<sup>2</sup>Comprend la SRC, les autres entreprises sans but lucratif et les réseaux.

**Les revenus de l'industrie et la concurrence**

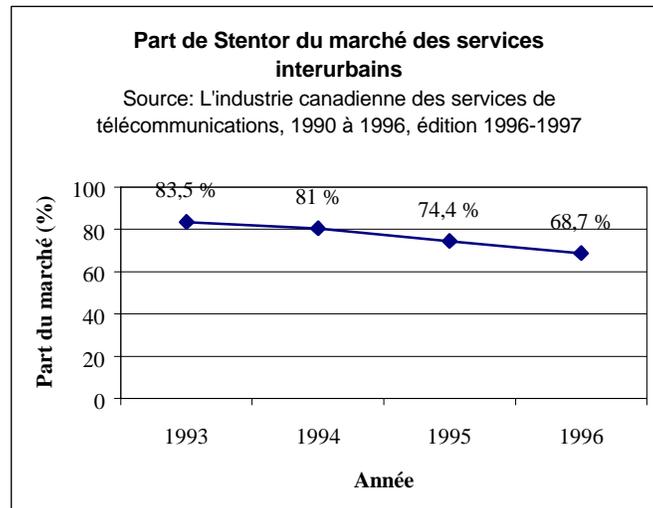
Revenus en télécommunications<sup>1</sup>

En 1995, les membres de Stentor (à l'exclusion des membres associés) ont produit des revenus combinés estimatifs de 14,3 milliards de dollars, les compagnies de téléphone indépendantes, 0,9 milliard de dollars, Téléglobe Canada, 0,5 milliard de dollars, Télésat Canada, 0,24 milliard de dollars, et les fournisseurs de services sans fil titulaires, 1,7 milliard de dollars. Dans le cellulaire, la Rogers Cantel Mobile et BCE Mobility ont continué de se répartir ce marché presque à parts égales, avec des revenus combinés de 2,03 milliards de dollars en 1996.

D'autres entreprises de télécommunications participent dans presque tous les marchés des télécommunications. Les autres fournisseurs de services sur fil métallique sont notamment des entreprises qui offrent des services locaux et interurbains, ainsi que les concurrents dans le marché de l'interurbain, y compris des revendeurs et des entreprises dotées d'installations comme AT&T Canada Services interurbains, Sprint Canada et l'ACC Long Distance. En 1995, ces autres fournisseurs de services sur fil métallique ont produit des revenus de 1,6 milliard de dollars dans tous les marchés des services.

<sup>1</sup> *L'industrie canadienne des services de télécommunications, 1990-1996*, édition 1996-1997, publiée par Industrie Canada. Ce sont les renseignements les plus récents disponibles.

En 1993, un an après l'implantation de la concurrence dans l'interurbain, la part du marché de l'interurbain détenue par Stentor, en fonction des revenus, a baissé à environ 85 % et à moins de 70 % en 1996 (voir le graphique suivant). Les exploitants dotés d'installations, ainsi que les revendeurs, partagent le marché avec les compagnies membres de Stentor et obtiennent une part de plus en plus importante du marché de l'interurbain. La taille globale du marché de l'interurbain est passée de 7,9 milliards de dollars en 1993 à 8,3 milliards de dollars en 1996.



### Revenus en radiodiffusion

En période de concurrence croissante, les revenus totaux produits par les entreprises de programmation et de distribution canadiennes ont augmenté de 19,5 % entre 1992 et 1997, soit d'environ 5,9 milliards de dollars à 7 milliards de dollars. En outre, l'industrie a connu des bénéfices, avant intérêts et impôts (BAII), de 342 millions de dollars en 1997, par contraste avec des pertes de 293 millions de dollars en 1992. Le tableau qui suit donne une ventilation plus détaillée par type d'entreprises.

### **Croissance des revenus des entreprises de programmation et de distribution de radiodiffusion (1992–1998)**

	31 août 1992		31 août 1997	
	Revenus (millions \$)	BAII (millions \$)	Revenus (millions \$)	BAII (millions \$)
Radio commerciale AM	425	-33	319	-23
Radio commerciale FM	342	43	543	114
Télévision commerciale	1 488	166	1 707	267
Distribution de radiodiffusion <sup>1</sup>	1 690	448	2 294	674
Télévision payante et services spécialisés	395	85	716	125
Autres entreprises de radiodiffusion <sup>2</sup>	1 524	-1 002	1 426	-815
<b>Total</b>	<b>5 864</b>	<b>-293</b>	<b>7 005</b>	<b>342</b>

<sup>1</sup> Comprend la Cancom; les revenus sont nets des paiements d'affiliation.

<sup>2</sup> Comprend la SRC, les autres entreprises sans but lucratif et les réseaux.

## **L'abstention tient compte de la concurrence tout en protégeant les intérêts des consommateurs**

La *Loi sur les télécommunications* habilite le Conseil à s'abstenir de réglementer les tarifs et autres modalités en vertu desquelles des services sont offerts, lorsque le cadre de la fourniture du service en cause est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers ou le sera, ou lorsqu'une abstention serait compatible avec la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication. Cette abstention peut être en tout ou en partie et aux conditions que le Conseil peut fixer.

Même si le Conseil peut s'abstenir de réglementer, il conserve habituellement certains pouvoirs qui lui permettent de continuer à s'occuper d'importantes questions, comme l'accès et la protection de la vie privée. En 1997-1998, le Conseil s'est abstenu de réglementer d'importants services de télécommunications en se fondant sur le fait que les marchés en cause étaient suffisamment concurrentiels pour protéger les intérêts des usagers. Les principales décisions d'abstention sont les suivantes :

*Concurrence locale* – Le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs de détail des services de télécommunications offerts par les nouveaux concurrents dotés d'installations dans le marché de la téléphonie locale (*Concurrence locale*, décision Télécom CRTC 97-8 du 1<sup>er</sup> mai 1997). Toutefois, les nouveaux concurrents (appelés entreprises de services locaux concurrentes ou « ESLC ») doivent remplir certaines conditions afin de tenir compte des préoccupations des consommateurs. Il y a notamment l'obligation de fournir le service 9-1-1 et le service de relais téléphonique (qui aide les sourds et les malentendants à utiliser des services de télécommunications) et celle de protéger la vie privée des clients. Sur le plan de la concurrence, les ESLC sont obligées de s'interconnecter avec les autres fournisseurs de services téléphoniques locaux. Les ESLC doivent également faire en sorte que les clients aient accès à la compagnie de téléphone locale de leur choix, offrir la transférabilité des numéros locaux (de sorte que les clients puissent conserver le même numéro de téléphone lorsqu'ils changent de fournisseurs) et fournir l'égalité d'accès aux entreprises et fournisseurs de services interurbains.

Un des plus importants faits marquants dans la concurrence locale, l'année dernière, est survenu lorsque la première ESLC au Canada a commencé à offrir des services locaux. En décembre 1997, le Conseil a approuvé des tarifs provisoires pour la MetroNet, qui opère à Montréal, à Vancouver et à Calgary. Il a aussi approuvé des tarifs provisoires pour Vidéotron, le 3 juin 1998. Au 2 juillet 1998, dix-sept autres entreprises avaient été autorisées à titre d'ESLC, après avoir satisfait à toutes les exigences.

*Services Internet au détail* – Au cours de 1997-1998, le Conseil s'est abstenu de réglementer les services Internet au détail offerts par des entreprises canadiennes. En juillet 1998, le CRTC a publié un avis public dans lequel il sollicitait des observations sur son avis de prime abord que le cadre de la fourniture des services Internet est généralement concurrentiel et qu'il conviendrait de s'abstenir de réglementer les services Internet, fournis par toutes les entreprises canadiennes qui ne font pas déjà l'objet d'une abstention de sa part (avis public Télécom CRTC 98-17).

Tarifs des services interurbains à rabais et sans frais – Le CRTC a rendu d'importantes décisions relatives à la réglementation des services interurbains et de ligne directe intercirconscriptions des compagnies membres de Stentor. Ainsi, le Conseil ne réglementera plus les tarifs des services interurbains à rabais et 800/888 (sans frais d'interurbain) offerts par les compagnies membres de Stentor et la Sogetel. (*Abstention – Réglementation des services interurbains*, décision Télécom CRTC 97-19 du 8 décembre 1997.) Pour faire en sorte que les tarifs des services interurbains de base restent raisonnables, le Conseil a plafonné les tarifs globaux des entreprises de télécommunications, applicables aux services interurbains de base pour les quatre prochaines années.

Services réseau concurrentiels – Le Conseil s'est également abstenu de réglementer certains services réseau concurrentiels fournis par la Norouestel et l'Ontario Northland Telecommunications (ordonnances Télécom CRTC 97-572 du 29 avril 1997 et 97-688 du 26 mai 1997 respectivement). Dans les deux cas, le Conseil a jugé que le cadre de la fourniture des services dans les territoires des compagnies n'est pas suffisamment concurrentiel pour justifier une abstention et qu'il est peut-être susceptible de le devenir. Le Conseil n'en a pas moins décidé qu'une abstention convenait, parce que les compagnies en cause fixent leurs tarifs en se fondant sur ceux qui prévalent dans les territoires d'exploitation des compagnies membres de Stentor. Or, ces derniers sont établis en fonction de la conjoncture du marché concurrentiel.

## **La concurrence des compagnies de téléphone et de câble locales – Ça avance?**

Service téléphonique local – Un an après avoir annoncé que la concurrence locale serait implantée au Canada (décision Télécom CRTC 97-8), il est juste de qualifier de succès la première étape de cette implantation, tant au Canada que par rapport au rythme de mise en œuvre de la concurrence locale dans d'autres pays. Les problèmes ne sont pas encore tous réglés, mais les progrès sont marqués. Les consommateurs ont l'assurance que le Canada est sur le point de lancer la concurrence locale dans le marché canadien. Par exemple, la concurrence locale existe déjà dans plusieurs grands centres urbains du pays, et on s'attend fortement à ce que son déploiement se généralise au cours des prochains mois. Les quelques impasses qui persistent, qu'elles soient de nature technique, commerciale ou réglementaire, sont en voie d'être réglées dans le cadre du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) et par d'autres mécanismes publics. Le CDIC s'est révélé extrêmement utile en réunissant les intervenants de l'industrie pour régler les questions d'ordre technique et administratif liées à la concurrence locale.

Services de distribution de radiodiffusion – En décembre 1997, le Conseil a achevé une instance d'une durée de deux ans par la publication d'un nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* qui est entrée en vigueur en janvier 1998. Ce Règlement met en œuvre un cadre de réglementation qui s'applique à toutes les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR). Ce cadre vise à favoriser l'implantation d'une concurrence réelle dans la distribution de services de radiodiffusion aux Canadiens, tout en

atteignant les objectifs culturels de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le Conseil surveillera étroitement la transition vers la concurrence et il continuera d'examiner l'à-propos du cadre de réglementation des EDR, afin de régler toutes les questions relatives au pouvoir de marché des entreprises de câblodistribution qui pourraient surgir et de garantir qu'un éventail de services de radiodiffusion soient offerts aux téléspectateurs (avis public CRTC 1997-150 du 22 décembre 1997).

Quoiqu'un cadre concurrentiel soit désormais en place, le CRTC est conscient que l'industrie de la câblodistribution continue de dominer le marché des EDR. Par conséquent, afin de promouvoir l'élaboration d'un marché concurrentiel pour la distribution de services de radiodiffusion aux Canadiens, le Conseil a examiné et il continuera d'examiner la possibilité d'attribuer des licences à de nouveaux types de distributeurs, comme les SDM (systèmes de distribution multipoint) et les entreprises de distribution de services de radiodiffusion directe (SRD) par satellite.

- La plupart des marchés au Canada ont maintenant accès à au moins trois fournisseurs concurrents de services de radiodiffusion à canaux multiples – le câblodistributeur titulaire et deux distributeurs de SRD par satellite, ExpressVu et Star Choice. En 1998, chacune des deux entreprises canadiennes de distribution par SRD aura dépassé le cap des 100 000 clients.
- Certains marchés, notamment la presque totalité du Manitoba et de la Saskatchewan, sont desservis par un quatrième distributeur concurrent faisant appel à la technique des SDM « sans fil ». En 1997-1998, le Conseil a attribué de nouvelles licences de SDM à LOOK-TV en vue de desservir le sud de l'Ontario, la région de la Capitale nationale, ainsi que Montréal et Québec et les régions avoisinantes. Ces systèmes devraient entrer en exploitation en 1998-1999 et ainsi accroître le choix des consommateurs dans ces marchés et offrir de nouveaux débouchés aux producteurs canadiens de longs métrages et d'autres émissions.
- Le 1<sup>er</sup> mai 1997, le Conseil a annoncé qu'à compter du 16 juin 1997, il serait disposé à recevoir des demandes de compagnies de téléphone en vue d'accéder au marché de la distribution de radiodiffusion à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1998. Il a examiné la première demande du genre, présentée par la NBTel, lors d'une audience publique tenue en mars 1998. La NBTel s'est par la suite vu attribuer, en juin 1998, une licence en vue de desservir les villes de Saint John et de Moncton.

Le CRTC continue de réglementer le tarif mensuel du service de base de toutes les entreprises de câblodistribution qui desservent 6 000 abonnés ou plus. Le Conseil ne réglemente pas les tarifs des services facultatifs. En vertu du nouveau cadre de concurrence, le Conseil cessera de réglementer le tarif du service de base d'une entreprise de câblodistribution, si celle-ci peut démontrer qu'elle a perdu au moins 5 % de ses abonnés aux mains d'un fournisseur de services concurrent.

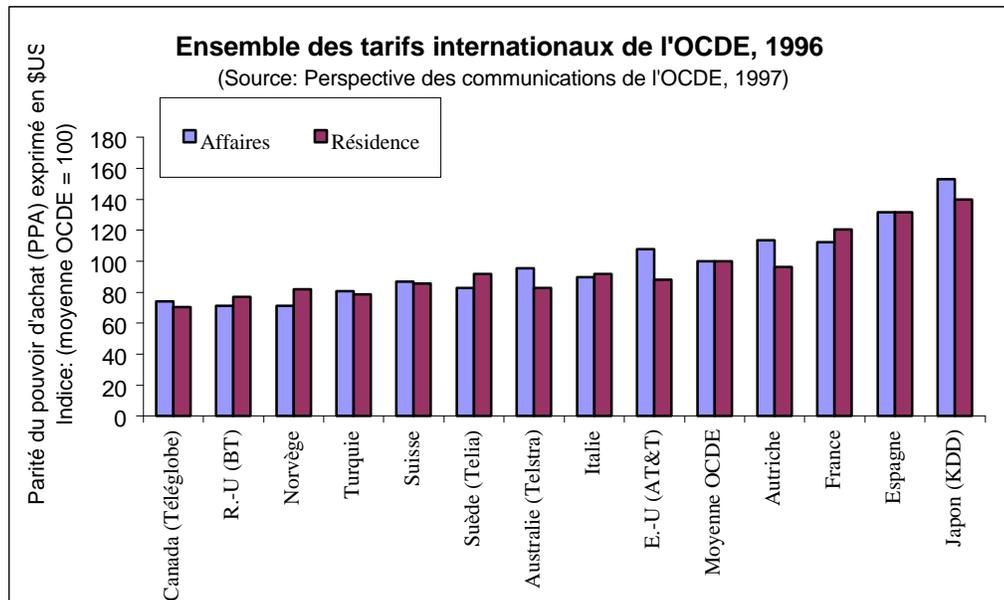
## **b. Un vaste éventail de services de communications canadiens est offert**

### **Les cadres de concurrence favorisent des services de communications plus nombreux**

Les cadres de concurrence du CRTC visent à encourager les industries à offrir un vaste éventail de services de communications aux Canadiens. Dans le secteur des télécommunications, les Canadiens ont accès à toute une gamme de services, notamment le service local sur fil métallique, les services de gestion des appels, le service cellulaire analogique, le service cellulaire numérique et les services de communications personnelles (SCP), les services commutés et réservés fournissant l'accès à Internet, les services de téléappel et les services interurbains. Les entreprises canadiennes disposent, elles aussi, d'un vaste choix de services évolués et de techniques de pointe. Par exemple, les services de transmission de données par paquets existent depuis une quinzaine d'années et, depuis plus récemment, divers fournisseurs offrent des services de relais de trame et de transmission en mode de transfert asynchrone (MTA). Il existe également une gamme de services mobiles et par satellite.

- *Concurrence dans la fourniture de services de télécommunication internationale* – Le Conseil a tenu, en 1997-1998, une audience en vue d'examiner le régime de réglementation qui devrait s'appliquer à la fourniture de services de télécommunication internationale concurrents, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 1998 (date prévue de la fin du monopole de Téléglobe Canada Inc. sur les installations Canada-outré-mer) (*Concurrence dans la fourniture de services internationaux de télécommunications*, avis public Télécom CRTC 97-34 du 2 octobre 1997). Cette instance a été tenue parce que l'on s'attendait à ce qu'il y ait de plus en plus de concurrence par suite de l'accord sur les services de télécommunications de base, conclu dans le cadre de l'Accord général sur le commerce des services (le GATS) de l'OMC, ainsi qu'à cause de modifications proposées à diverses mesures législatives canadiennes.

Quoique le Canada possède déjà le moins élevé des tarifs de pointe, applicables à l'ensemble des appels téléphoniques internationaux chez les pays de l'OCDE (voir le graphique ci-dessous), le Conseil prévoit qu'avec une concurrence accrue, les entreprises et le grand public pourraient bénéficier de nouvelles réductions de prix et d'un plus grand nombre de nouveaux services et techniques.



\*La Perspective des communications de l'OCDE est publiée tous les deux ans. Les données à ci dessus, tirées du rapport de 1997, sont les renseignements les plus à jour disponibles.

- Dans le secteur de la radiodiffusion, le Conseil a rendu plusieurs décisions importantes, destinées à élargir l'éventail des services de communications offerts aux Canadiens.

*Radio numérique* – Conformément aux dispositions de l'avis public CRTC 1995-184 intitulé « Politique régissant l'implantation de la radio numérique », le CRTC a reçu 19 demandes de stations de radio AM et FM de Toronto en vue d'obtenir des licences d'exploitation d'entreprises de radio numérique (ERN) de transition. Ces demandes ont été approuvées en mai 1998, pour des périodes de trois ans. La radio numérique, dont le son est de qualité DC, devrait éventuellement remplacer la radio AM et FM. (Voir la Partie V pour des renseignements supplémentaires.)

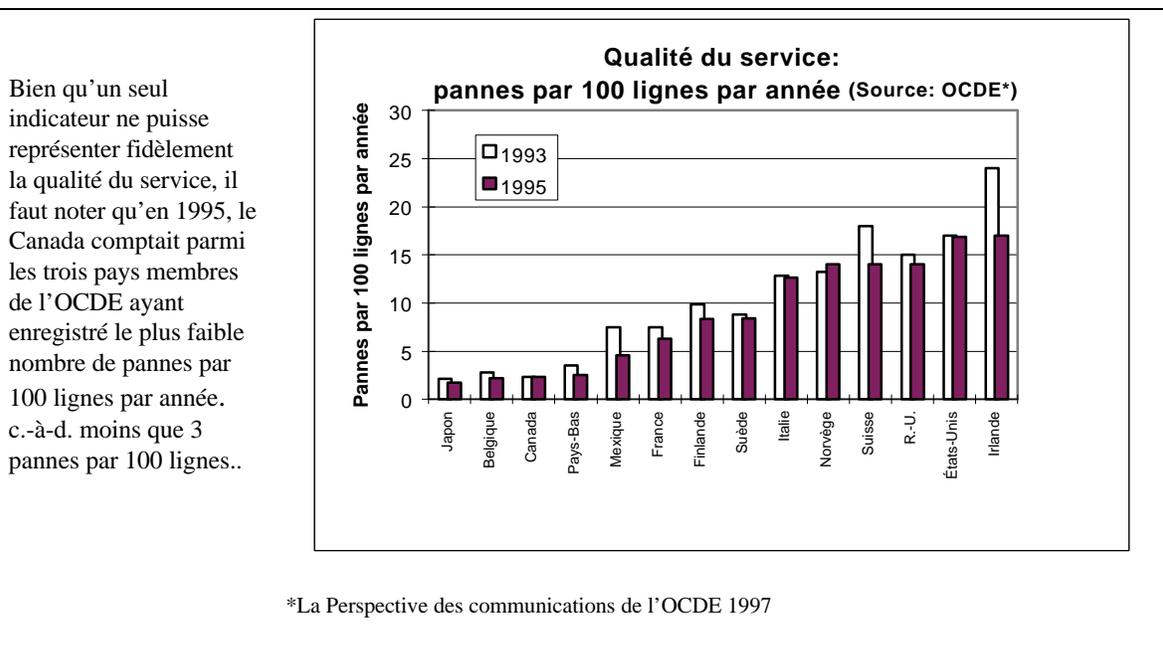
*Vidéo sur demande* – En 1997, le Conseil a attribué cinq licences de services de vidéo sur demande (VSD). Les clients auront non seulement accès à une vaste source de programmation, mais ils auront aussi la latitude de choisir le moment de l'émission. Le CRTC s'attend à ce que la VSD soit implantée progressivement dans les marchés canadiens, à cause des développements technologiques et des investissements qu'elle exige.

*Entreprises de distribution par relais satellite* – Ces entreprises distribuent des blocs de signaux de radio et de télévision par satellite à des systèmes de câblodistribution et à d'autres entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres. Elles visent fondamentalement à rendre les services canadiens et étrangers accessibles aux localités éloignées et mal desservies, mais elles peuvent aussi agir en qualité de fournisseurs de signaux dans les régions urbaines. La Cancom a détenu un monopole dans ce marché jusqu'à ce que le Conseil attribue une licence à la Star Choice Television Network Incorporated à titre de concurrente (décision CRTC 1998-172 du 23 juin 1998).

**c. Les services de communications sont fiables, de haute qualité, et ils répondent aux besoins des consommateurs et aux valeurs sociales**

**Le Canada parmi les meilleurs pour son infrastructure fiable et de qualité**

Les indicateurs de la qualité du service de l'OCDE mesurent l'efficacité de la réforme des politiques et fournissent des renseignements essentiels concernant les garanties réglementaires. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, l'incidence des pannes de service au Canada se situe parmi les plus faibles chez les pays membres de l'OCDE, ce qui témoigne d'une infrastructure des télécommunications fiable et de haute qualité.



**Le CRTC examine le service dans les zones de desserte à coût élevé**

En 1997, le CRTC a amorcé une instance en vue d'examiner la démarche de réglementation optimale qui permettrait d'atteindre l'objectif de la politique de la *Loi sur les télécommunications* qui consiste à faire en sorte que des services de télécommunications de haute qualité, fiables et abordables soient accessibles à tous les canadiens dans toutes les régions du Canada (*Service dans les zones de desserte à coût élevé*, avis public Télécom CRTC 97-42 du 18 décembre 1997).

**L'atteinte de cet objectif appuiera la priorité du gouvernement d' « investir dans le savoir et la créativité », annoncée dans le discours du Trône de 1997. Plus précisément, elle aidera à faire en sorte qu'une infrastructure de l'information et du savoir soit accessible d'ici l'an 2000 à tous les Canadiens, et non pas uniquement aux personnes vivant dans des centres urbains.**

## **Le CRTC surveille les compagnies de téléphone – La qualité du service est satisfaisante**

Les Canadiens se fient sur la haute qualité des services de télécommunications offerts par de nombreux fournisseurs de services sans fil et sur fil métallique. Le Conseil surveille la qualité de certains services de télécommunications sur fil métallique et il s'en remet au libre jeu du marché pour garantir que, dans les autres cas, les clients obtiennent un service de haute qualité.

Le CRTC s'en remet au libre jeu du marché pour faire en sorte que les compagnies, qui font concurrence aux compagnies de téléphone titulaires (par ex., les ESLC), et les autres fournisseurs de services interurbains offrent un service fiable, de haute qualité. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1998, les compagnies de téléphone titulaires qui comptent 25 000 lignes, ou plus, du service d'accès au réseau (SAR) présentent au CRTC des rapports trimestriels sur la qualité du service montrant leur rendement mensuel à cet égard. (Référence : *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, décision Télécom CRTC 97-16 du 24 juillet 1997.) D'après les premiers rapports présentés, qui visent le premier trimestre de 1998, le rendement de ces compagnies de téléphone, sur le plan de la qualité du service, est satisfaisant.

Le rapport trimestriel intégral de chaque compagnie de téléphone et une comparaison du rendement des celles-ci, sur le plan de la qualité du service, sont accessibles sur le site Web du Conseil à l'adresse Internet suivante :

[http://199.246.230.7/ENG/PROC\\_REP/TELECOM/1998/8660/98qs\\_ixa.htm](http://199.246.230.7/ENG/PROC_REP/TELECOM/1998/8660/98qs_ixa.htm)

Dans le cas des compagnies de téléphone « indépendantes » titulaires, qui comptent moins de 25 000 lignes du SAR, le Conseil surveille la qualité du service au moyen du règlement des plaintes de clients. Cette démarche tient compte de la clientèle et du personnel généralement moins nombreux de ces compagnies. Les plaintes sont habituellement réglées au niveau des opérations. [Référence – *Cadre de réglementation pour les compagnies de téléphone indépendantes au Québec et en Ontario (sauf la Commission de transport Ontario Northland, Québec-Téléphone et Télébec limitée)*, décision Télécom CRTC 96-6 du 7 août 1996].

### **d. Un noyau de services de communications à des prix raisonnables**

#### **Des tarifs du téléphone raisonnables pour les Canadiens**

Au terme de longues instances publiques, le Conseil a publié une série de décisions marquantes, dans lesquelles il a établi un cadre de réglementation propice à l'implantation de la concurrence dans le marché des télécommunications locales, tout en tenant compte de l'objectif de la politique selon lequel le service téléphonique local doit être abordable. Le Conseil tient actuellement une autre instance en vue d'examiner de manière plus exhaustive la question du maintien de cet objectif de politique sociale dans un milieu des télécommunications en libre concurrence. Le Conseil entend mettre en œuvre toutes les garanties ou tous les mécanismes requis pour régler la question du service dans les zones

de desserte à coût élevé, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2000. (*Concurrence locale*, décision Télécom CRTC 97-8 du 1<sup>er</sup> mai 1997, *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, décision Télécom CRTC 97-9 du 1<sup>er</sup> mai 1997, et *Service dans les zones de desserte à coût élevé*, avis public Télécom CRTC 97-42 du 18 décembre 1997).

En 1996, le Conseil a achevé une instance portant sur les questions liées à l'abordabilité du service téléphonique de base au Canada, fourni par les compagnies membres de Stentor et par Québec-Téléphone, une compagnie de téléphone indépendante (*Options de tarification des services locaux*, décision Télécom CRTC 96-10 du 15 novembre 1996). Bien que le Conseil ait conclu que le service téléphonique de base est abordable à l'heure actuelle partout au Canada, il a aussi mis en œuvre un plan de contrôle de l'abordabilité comportant des rapports de contrôle annuels et trimestriels.

Le Conseil a jugé que le taux national de pénétration du téléphone constitue le principal indicateur de l'abordabilité globale et il a ordonné aux compagnies membres de Stentor de surveiller cet indicateur. Le 11 janvier 1997, les compagnies membres de Stentor ont déposé leur premier rapport de contrôle annuel qui révèle, entre autres choses, que le taux national de pénétration du téléphone en 1996 s'est établi à 98,8 % de tous les ménages canadiens.

### **Pourquoi certains ménages ne s'abonnent pas aux services téléphoniques locaux**

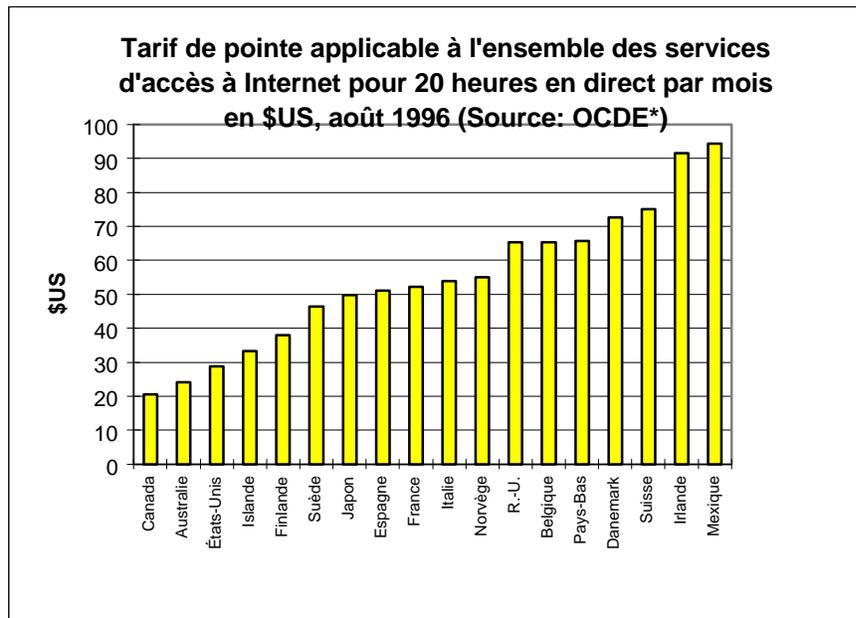
Le Conseil est conscient qu'il est utile de compléter son analyse des taux de pénétration du téléphone par un examen d'autres indicateurs de l'abordabilité. Par exemple, il surveille, entre autres choses, les motifs pour lesquels des ménages ne s'abonnent pas au service téléphonique local.

Dans son premier rapport de contrôle annuel, Stentor a estimé qu'en 1996, 132 000 (soit 1,2 %) des ménages canadiens n'avaient pas le service téléphonique de base au foyer. De ce nombre, 66,8 % ont déclaré qu'ils n'y étaient pas abonnés parce qu'ils n'en avaient pas les moyens. Il y a lieu de noter, toutefois, que 82,7 % des ménages non abonnés avaient accès à un téléphone en cas d'urgence.

Le CRTC continuera de surveiller les tarifs du service téléphonique local et d'examiner les options qui s'offrent pour promouvoir la fourniture de services de télécommunications abordables et de haute qualité, accessibles aux Canadiens dans toutes les régions du Canada.

### **L'accès à Internet à prix raisonnables**

La concurrence dans la fourniture de l'accès à Internet a permis d'offrir ce service aux Canadiens à des prix raisonnables. En août 1996, le Canada s'est classé premier pour ce qui est du tarif moyen le plus bas (20,59 \$US) pour un ensemble de 20 heures d'accès à Internet, que ce soit en période de pointe ou hors pointe. Par contraste, le tarif moyen des pays membres de l'OCDE en période de pointe s'est établi à 59,21\$ (\$US) et, en période hors pointe, à 47,20\$ (\$US).



\*La Perspective des communications de l'OCDE, 1997

## e. L'infrastructure des communications est novatrice et appuie les services de communications en pleine évolution

### La convergence et l'autoroute de l'information

En 1997-1998, le Conseil a entrepris diverses activités destinées à favoriser la convergence (de la radiodiffusion et des télécommunications) et l'élaboration de l'autoroute de l'information. Par exemple :

- il a rendu une importante décision dans laquelle il permet aux entreprises de télécommunications d'accéder au marché de la câblodistribution. (*Demandes de compagnies de téléphone visant l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion*, avis public CRTC 1997-49 du 1<sup>er</sup> mai 1997);
- le CRTC a approuvé des propositions de Bell Canada et de la TELUS Multimedia en vue de lancer un essai dans le marché de la câblodistribution. (Décisions Radiodiffusion CRTC 97-192 et 193, décisions Télécom CRTC 97-11 et 12, 8 mai 1997).

La convergence sous-entend beaucoup plus que la fusion de nouvelles technologies et la transmission technique d'information. Le 31 juillet 1998, le Conseil a amorcé une instance publique, aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*, en vue d'examiner la gamme de services appelés « nouveaux médias » dont l'évolution est fulgurante (avis public Radiodiffusion CRTC 1998-82/avis public Télécom CRTC 98-20, Nouveaux médias – Appel d'observations).

## **L'infrastructure favorise les nouveaux services de communications**

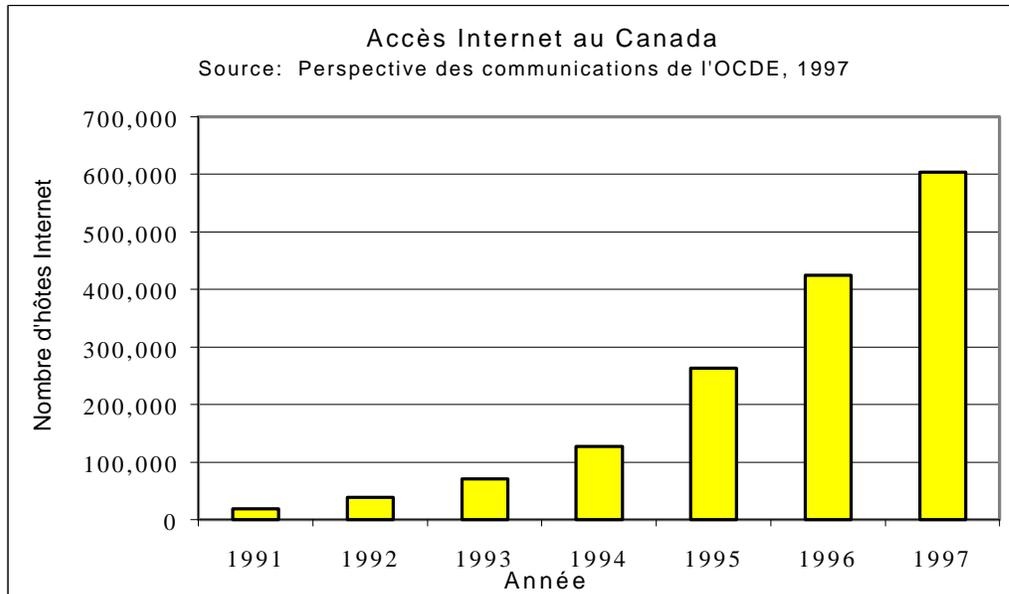
*Infrastructure* – En dépit de son vaste territoire peu densément peuplé, le Canada compte parmi les cinq pays membres de l'OCDE à offrir le plus grand nombre de lignes principales par 100 habitants. L'OCDE prévoit qu'en 1997, le nombre moyen de lignes principales dépassera les 50 par 100 habitants. En 1995, le Canada avait déjà dépassé ce nombre, car il en comptait 60 par 100 habitants. (Source : Perspective des communications de l'OCDE, 1997). Cette infrastructure nous assure un solide fondement pour l'élaboration et la fourniture de nouveaux services de communications.

*« Nouvelle génération » du réseau Internet* – En juin 1997, CANARIE Inc. et ses partenaires de télécommunications ont lancé CA\*net II. Bâti sur des installations de transmission en mode de transfert asynchrone (MTA), on le qualifie de première « nouvelle génération » du réseau Internet. Il donnera aux chercheurs canadiens la capacité d'élaborer de nouvelles applications impossibles à l'heure actuelle sur Internet et de collaborer à l'évolution de la technologie Internet et à la création de nouveaux services réseau. (CANARIE Inc. est un consortium sans but lucratif, dirigé et géré par l'industrie, qui a été créé comme moyen inédit pour le gouvernement fédéral, le milieu de la recherche et le secteur privé de collaborer à stimuler l'élaboration de l'autoroute de l'information au Canada.)

## **Le Canada sur l'autoroute de l'information**

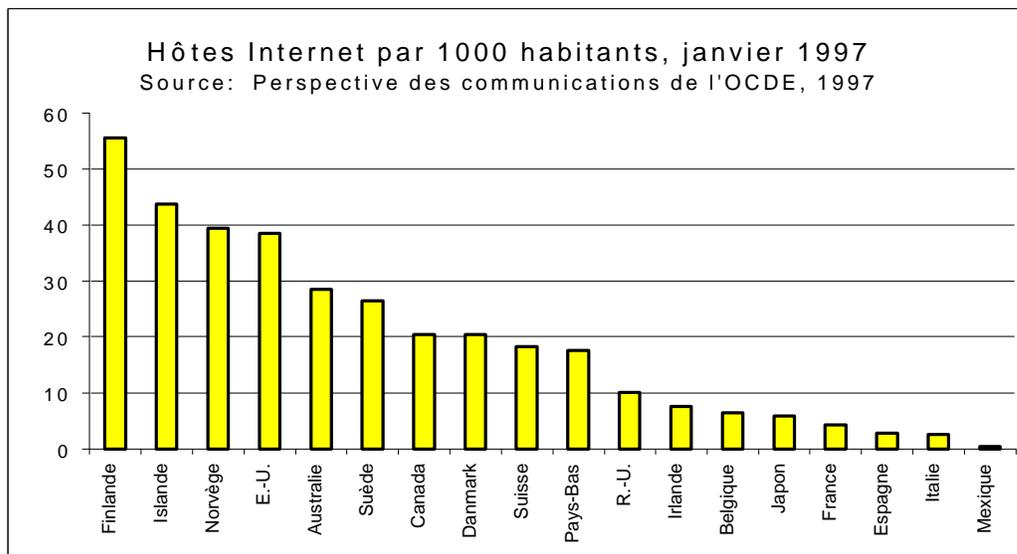
Le Canada est bien placé pour participer à la société de l'information. Le pourcentage de ménages canadiens dotés du service téléphonique est très élevé (98,8 % en 1996). De plus, environ les trois quarts des ménages canadiens sont abonnés au câble, tandis que d'autres de plus en plus nombreux sont desservis par des entreprises de distribution par satellite et d'autres modes de distribution. De plus, le taux de pénétration de l'ordinateur augmente, et l'abordabilité relative d'Internet facilite son accès.

L'accès à Internet au Canada continue de progresser, comme en fait foi le graphique suivant qui illustre la croissance du nombre d'hôtes Internet canadiens au cours des sept dernières années. Un hôte Internet est un nom de domaine auquel est relié un registre d'adresse à protocole Internet (c.-à-d., tout système informatique raccordé à Internet) et il donne une idée des capacités d'accès à l'infrastructure.



### Où nous nous situons dans le monde

En janvier 1997, le Canada se trouvait au septième rang des pays membres de l'OCDE qui fournissent l'accès à Internet. La Finlande vient au premier rang pour la croissance d'Internet, principalement parce qu'elle compte depuis longtemps des télécommunicateurs publics qui se livrent concurrence dans les marchés de l'accès aux télécommunications locales. La concurrence locale est très vive en Finlande, pays qui devance les autres membres de l'OCDE dans nombre de repères des meilleures pratiques. Tel que l'OCDE l'a conclu dans sa Perspective des communications 1997, le principal message lancé aux décideurs, c'est que la concurrence peut servir à améliorer le rendement. L'orientation que le CRTC s'est donnée à l'égard de la promotion de la concurrence devrait se traduire par un accroissement du nombre de services de communications canadiens, notamment de l'accès à Internet.



# Une saine gouvernance

## Objectif

La saine gouvernance est une stratégie de gestion qui appuie les deux secteurs d'activité de la pluralité des voix canadiennes et des choix variés pour les Canadiens

La saine gouvernance, qui est l'une des composantes de la Vision, assure que le processus de décision soit efficace, et que les pratiques et méthodes soient transparentes, exhaustives, efficaces, opportunes et exécutées dans le respect des procédures établies. Elle englobe les communications, les conseillers juridiques ainsi que les services internes, qui donnent des conseils et offrent un soutien à la prestation du programme et au processus décisionnel.

Les agences réglementaires doivent trouver des moyens de s'améliorer et devenir plus efficaces et efficaces pour ce qui est de satisfaire aux exigences et aux vœux souvent conflictuels du public, d'une part, et à l'intérêt public, d'autre part. Le CRTC, dans la mise en œuvre de sa Vision, accordera une attention particulière au processus public, en mettant l'accent sur un engagement réel des Canadiens et un dialogue fertile avec de nombreux intervenants.

### **UNE SAINTE GOVERNANCE**

Processus public,  
ouverture, équité, efficacité  
et confiance.

### **VALEURS**

- instances axées sur l'intérêt public et les résultats
- transparence
- exhaustivité
- opportunité
- respect des procédures établies

## Stratégies clés

Le CRTC a recours aux stratégies suivantes pour assurer la crédibilité et la valeur du processus de gouvernance pour les Canadiens :

- organiser de façon plus proactive et plus souple les consultations publiques qui feront davantage appel à la participation générale, dans un contexte concurrentiel en constante évolution;
- élaborer une démarche de communications stratégiques;
- améliorer l'information pour faciliter la prise de décision;
- étendre le rôle du CRTC dans le règlement de litiges;
- encourager l'excellence et le professionnalisme dans les rapports de travail au CRTC; et
- favoriser des pratiques et des procédures de gestion de haute qualité, axées sur les résultats, efficaces, opportunes et mettant l'accent sur le service à la clientèle.

## Résultats

Voici les résultats et les mesures qui démontrent comment le Conseil a atteint ses objectifs pour « la saine gouvernance ».

## Résultat

### CRÉDIBILITÉ ET VALEUR DU PROCESSUS DE GOUVERNANCE

#### a. Les décisions sont justes et équitables

##### L'apport du public, clé de décisions justes

La participation des citoyens canadiens dans toutes les instances publiques du CRTC est considérée comme essentielle, en particulier celles qui comportent des audiences sur des questions relatives à la politique de réglementation. Un niveau élevé de participation du grand public et des parties intéressées, notamment les représentants de l'industrie et les membres de groupes de défense des consommateurs, aide le Conseil à tenir compte de tous les points de vues dans le processus décisionnel et à atteindre les objectifs de l'intérêt public énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC s'en tient à des procédures publiques bien établies qui l'aident à garantir que les principes de la justice naturelle et de l'équité sur le plan des procédures soient respectés. Bien qu'un certain nombre d'appels de décisions du Conseil aient été logés ces dernières années, il importe de souligner que les tribunaux n'ont renversé aucune de ces décisions pour cause d'injustice.

Le Conseil encourage activement une forte participation dans ses instances publiques, et il a connu beaucoup de succès à cet égard en 1997-1998. Dans le cadre des 14 audiences publiques en radiodiffusion tenues au cours de cet exercice, le Conseil a reçu au total 20 066 interventions dont il a tenu compte dans ses délibérations. Il a aussi tenu cinq audiences publiques en télécommunications et publié 39 avis publics à l'égard desquels il a reçu des interventions, des observations et des demandes représentant les points de vues de plus de 36 200 parties et particuliers. C'est donc dire que le public veut participer et fournir un apport aux décisions qui, en dernière analyse, influent sur leurs vies au jour le jour.

#### b. Des mécanismes de collaboration existent avec de nombreux intervenants

##### L'engagement des citoyens – de nouveaux moyens d'accroître la participation du public

En 1997-1998, le CRTC a continué d'accorder une attention particulière au processus d'examen public, en vue d'encourager un engagement réel des citoyens et l'établissement d'un dialogue fertile avec le plus grand nombre possible de parties. Pour compléter ses méthodes de consultation bien établies, les audiences publiques et les avis publics, le CRTC a adopté de nouveaux moyens, souples et moins formels, pour consulter le public et les industries qu'il réglemente. Par exemple, il a implanté :

- *des consultations régionales* – procédures moins formelles que les audiences publiques, mais qui visent à obtenir de précieux renseignements du grand public sur des questions ou des sujets particuliers qui les touchent. En 1998, par exemple, le CRTC a tenu des consultations dans neuf localités isolées sur les services téléphoniques dans les zones de desserte à coût élevé;
- *des tribunes publiques et assemblées locales* – semblables aux consultations régionales, mais encore moins formelles de par leur structure et leur format. Elles visent à favoriser des discussions franches sur des questions de radiodiffusion et/ou de télécommunications indéterminées qui touchent le grand public;
- *des tables rondes et ateliers* – réunions avec des représentants de groupes d'intérêt public ou de consommateurs, des intervenants de l'industrie ou des experts dans un domaine particulier. Il y a eu, par exemple, l'atelier de juin 1997 portant sur la « participation du public aux instances publiques du Conseil ». Ces exercices ont pour objet de recueillir des renseignements ou des suggestions concernant des questions particulières de politique ou de procédure; et
- *le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC)* – il s'agit d'un processus de collaboration permanente avec la participation des intervenants de l'industrie, du grand public et des groupes d'intérêt public et de consommateurs.

Ces mécanismes facilitent un engagement et un apport réels de la part des citoyens et nombre d'entre eux sont structurés de manière à utiliser des techniques comme les téléconférences audiovisuelles, de sorte que le CRTC puisse maximiser l'accessibilité du public. De plus, ces consultations ont lieu le plus souvent possible le jour, le soir et la fin de semaine afin de favoriser la plus grande participation possible. La rétroaction des intervenants de l'industrie comme du grand public s'est révélée, jusqu'ici, extrêmement favorable.

### **Le CDIC – un exemple à suivre**

En 1996, le Conseil a établi un processus – le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) – dans le secteur des télécommunications de son ressort, afin de régler certaines questions litigieuses relatives à la mise en œuvre de la concurrence. Dans ce cadre, les employés du Conseil, des représentants de l'industrie, des groupes de défense de l'intérêt public et d'autres parties intéressées cernent leurs besoins et collaborent à l'élaboration des systèmes nécessaires pour faciliter la mise en œuvre de la concurrence.

Le CDIC et ses groupes de travail ont réussi à résoudre de nombreuses questions techniques et administratives complexes et ce, dans un délai raisonnable, en réunissant les parties dans le cadre d'un forum.

Le Conseil a, entre mai 1997 et juin 1998, rendu plusieurs décisions qui étaient fondées sur les travaux des comités du CDIC. Ces décisions ont clairement défini les règles de base pour la concurrence locale, ont fixé des dates de déploiement et d'autres échéanciers et ont réglé un certain nombre de questions litigieuses.

Le texte intégral du Bulletin du CDIC, 1997-1998, peut être consulté sur le site Web du Conseil à l'adresse Internet suivante : <http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/ciscf.htm>. Fort de son expérience avec le CDIC dans le secteur des télécommunications, le Conseil vient de mettre en œuvre cette démarche concernant certaines questions de radiodiffusion.

### **Le CRTC reconnu comme chef de file mondial**

Les talents du Conseil pour l'implantation et la promotion de pratiques inédites dans un milieu des télécommunications de plus en plus complexe et évolué ont attiré l'attention de nombreux pays étrangers. Le Conseil a donc reçu des demandes pour donner de la formation et envoyer des employés supérieurs présenter des exposés à des représentants de gouvernements étrangers, notamment l'Allemagne, l'Inde, le Pérou et la Russie, ainsi qu'à leurs organismes de réglementation et entreprises œuvrant dans leurs secteurs des télécommunications. Ces services sont fournis dans une perspective de réglementation et contribuent aux objectifs globaux du gouvernement.

Il y a lieu de souligner que le CRTC, en fournissant ces genres de services, accroît la crédibilité du gouvernement du Canada du fait que son modèle de réglementation est reconnu à l'échelle internationale. Deuxièmement, cela permet d'« ouvrir des portes » aux entreprises canadiennes opérant à l'étranger. Troisièmement, c'est une activité importante sur le plan de la promotion de la perspective de la politique canadienne. Au cours de 1997-1998, le CRTC a participé à 38 projets internationaux mettant en cause 27 pays.

### **Le CRTC colauréat du Prix Carl Bertelsmann 1998**

Le 10 septembre 1998, la Fondation Bertelsmann a déclaré le CRTC colauréat du Prix Carl Bertelsmann pour « innovation et responsabilité au sein de la société de l'information ». Le prix souligne les contributions innovatrices dans des secteurs clés de la politique sociale. Parmi plus d'une centaine de candidats de la Grande-Bretagne, de la France, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, des États-Unis, du Canada et de l'Allemagne, on a retenu six finalistes. Les deux lauréats ont été choisis par un jury composé d'experts internationaux en fonction de trois secteurs de responsabilité : supervision des marchés des communications et des médias, activités d'auto-réglementation et promotion de la capacité des médias.

### **c. Le travail d'équipe, la confiance, l'ouverture, la fierté et le respect existent au CRTC**

### **Le CRTC élabore une nouvelle stratégie des ressources humaines**

En s'inspirant de la Vision, des thèmes de La Relève et d'un généreux apport de la direction, des employés et des syndicats, le CRTC a, en 1997-1998, élaboré sa stratégie

des ressources humaines intitulée « S'orienter ensemble vers l'avenir – 1998-2001 ». Cette nouvelle stratégie :

- guide la direction dans la prise de décisions relatives à l'établissement des priorités de l'organisme en matière de gestion des ressources humaines;
- définit les secteurs dans lesquels l'organisation investira ses ressources, de sorte que ses ressources humaines satisfassent les besoins de la Vision et de ses secteurs d'activité;
- définit les plans des ressources humaines du CRTC en vue de garantir la continuité d'effectifs avertis et qualifiés, qui possèdent les compétences voulues pour produire dans les nouveaux secteurs d'activité et qui sont représentatifs de la population canadienne; et
- décrit notre environnement de travail, un milieu qui soutient les employés dans la réalisation de la mission du Conseil, tout en établissant l'équilibre entre la carrière et la vie personnelle.

On a élaboré un plan d'action de trois ans en vue d'atteindre les résultats escomptés de cette nouvelle stratégie.

#### **d. Des mesures (processus et services) efficaces, efficientes, opportunes et claires**

##### **Nouvelles démarches de prestation de services**

Le CRTC fait sien l'engagement que le gouvernement a pris d'améliorer la prestation des programmes et services aux Canadiens en favorisant des pratiques et processus de gestion de la qualité qui sont axés sur les résultats, efficaces, opportuns et axés sur le service à la clientèle. Voici quelques exemples d'activités entreprises en 1997-1998 :

- 1. Point de contact unique et ligne téléphonique sans frais d'interurbain** – Le CRTC a consolidé les fonctions de services à la clientèle en radiodiffusion et en télécommunications à l'administration centrale, de manière à faciliter la convergence et à offrir au public un point de contact unique. Il a également mis en œuvre une ligne téléphonique sans frais d'interurbain à l'échelle nationale, qui permet au public de communiquer avec lui pour obtenir de l'information, partager ses points de vues ou lui demander d'enquêter sur des plaintes particulières.
- 2. Échange électronique** - Le CRTC a continué à encourager l'échange électronique de documents pour réduire la paperasserie et servir plus rapidement ses clients. Le mécanisme de dépôt électronique de documents est accessible aux clients du CRTC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1996. Quelque 60 entreprises de télécommunications utilisent actuellement ce mécanisme. En 1997-1998, ces compagnies ont déposé 15 815 fichiers électroniques auprès du Conseil. Des mesures semblables sont en voie d'être prises pour les entreprises de radiodiffusion, sans compter que les formulaires de demandes de licence de radio sont désormais accessibles par voie électronique.

En 1997-1998, le volume de messages électroniques reçus par Internet a augmenté de 50 % par rapport à l'année précédente, passant à plus de 3 000. Il s'agit là de près du tiers du volume de la correspondance imprimée (9 200) reçue par la poste et par télécopieur.

- 3. Site Web du CRTC** – Le CRTC publie toutes ses ordonnances, avis publics et décisions par voie électronique, sur Internet. Cela réduit sensiblement les frais de distribution du Conseil, tout en fournissant l'accès instantané à ses documents. En 1997-1998, le site Web du Conseil a reçu 8,9 millions de consultations d'environ 382 000 usagers différents. De ce nombre total, quelque 43 % étaient des usagers canadiens.
- 4. Examen des options de prestation de services** – En 1997-1998, le CRTC a constitué un groupe de travail et l'a chargé d'examiner et d'améliorer ses pratiques de prestation de services. Par suite de cet exercice, on a désormais recours aux bureaux de la Société canadienne des postes pour diffuser l'information dans les régions rurales et éloignées. Le CRTC a aussi établi un centre de documentation pilote à Toronto afin d'y accroître sa présence. Il continuera d'examiner la possibilité de partenariats avec d'autres organisations, notamment avec les Centres de service aux entreprises du Canada, de sorte que l'information au sujet de ses décisions et la documentation générale soient plus généralement accessibles partout au Canada.

### **Le CRTC – Un arbitre impartial de litiges**

Notre Vision préconise des méthodes et mécanismes améliorés de travail avec les diverses parties en régime de concurrence. Ces mécanismes sont en cours d'élaboration comme complément à nos processus de réglementation actuels et pour satisfaire les besoins des diverses parties qui cherchent une solution rapide à des problèmes.

En 1997-1998, nous avons eu activement recours à un mode de règlement des litiges à l'amiable (RLA) afin de mieux collaborer avec les diverses parties dans un marché concurrentiel. Ce mode de règlement des litiges vise à offrir un processus informel et efficace pour traiter rapidement les questions, établir et préciser les faits pertinents requis pour régler les litiges et trouver des solutions convenables. Les employés du Conseil ont pour rôle principal d'aider et d'encourager toutes les parties à régler elles-mêmes leurs litiges à l'amiable, en s'entendant sur une solution mutuellement acceptable. En plus d'être plus opportunes et plus souples, les techniques de RLA et de médiation par des employés ont l'avantage d'alléger le fardeau administratif des parties. Nous prévoyons une utilisation et un rôle accrus du mode de RLA, étant donné que la concurrence, la convergence, les fusions et l'intégration verticale peuvent entraîner des litiges à l'égard desquels le Conseil devrait servir d'arbitre.

### **L'an 2000**

Au cours de la période de janvier à mars 1998, le Conseil a écrit plus de 1100 lettres à des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications pour leur souligner l'importance d'être prêtes pour l'an 2000. Cet exercice a pour objet d'encourager les entreprises à

examiner leurs activités et à prendre les mesures voulues pour satisfaire leurs besoins en vue de l'an 2000. Dans sa décision relative à la mise en œuvre d'un régime de réglementation par plafonnement des prix pour les grandes compagnies de téléphone, le Conseil a approuvé d'importantes dépenses au titre de la conformité avec l'an 2000. Il a aussi demandé aux compagnies de téléphone de lui soumettre les jalons de leurs plans à cet égard. Les renseignements fournis jusqu'en juillet 1998 révèlent que les compagnies sont conscientes du défi et qu'elles travaillent à le relever.

À l'interne, l'équipe du CRTC, chargée du projet de l'an 2000, a procédé à une analyse approfondie au terme de laquelle elle a conclu que les activités du CRTC sont relativement peu exposées au problème de l'an 2000. Le Conseil a, en 1998, adopté comme norme une date fixe de huit chiffres (AAAAMMJJ), et tous ses systèmes internes conçus par la suite reposent sur cette norme. Le Conseil a pour stratégie d'achever d'ici le 31 décembre 1998 l'évaluation de tous ses produits axés sur la technologie de l'information pour faire en sorte qu'ils soient conformes avec l'an 2000. Toutes les questions de non-conformité devraient être réglées d'ici avril 1999. S'il en reste encore à ce moment-là, on dressera des plans d'urgence.

L'équipe chargée du projet de l'an 2000 au Conseil participe au Groupe de travail interministériel du Conseil du Trésor et au Groupe de l'an 2000 concernant les systèmes informatiques partagés localement. L'équipe du CRTC a établi des lignes directrices relatives aux acquisitions de matériel et de logiciels, en vue d'en garantir la conformité. Tous les achats sont désormais faits selon ces spécifications, et des méthodes d'essai adéquates sont en place pour garantir la conformité.

L'équipe de l'an 2000 du CRTC aide aussi les employés qui ont élaboré de petits systèmes d'information et bases de données faisant appel à un éventail d'outils. Bien que ces systèmes/bases de données élaborés par des usagers finals ne soient généralement pas cruciaux pour les activités, l'équipe de l'an 2000 du CRTC s'est engagée à faire en sorte que toutes les ressources informatisées du Conseil soient conformes avec l'an 2000. C'est pourquoi on a distribué à tous les usagers finals des lignes directrices et des procédures d'essai pour les aider à évaluer leurs systèmes autonomes.

## **Des problèmes de communication? Nous sommes à l'écoute**

### **Nombre d'appels et de lettres**

En 1997-1998, le CRTC a reçu 64 817 appels et lettres et y a répondu. Près de 37 000 de ces appels et lettres avaient trait à des questions de radiodiffusion, notamment un grand nombre qui portaient sur l'émission d'Howard Stern et le lancement de nouveaux services spécialisés par l'industrie de la câblodistribution. Les abonnés du câble voulaient savoir quelles étaient leurs options de réception de services de programmation et posaient souvent des questions sur les services de distribution, par satellite, de radiodiffusion directe (SRD) et d'autres solutions de rechange au câble, comme mode de distribution.

Les autres appels et lettres (environ 27 800) portaient sur des questions de télécommunications. La décision du CRTC concernant le « plafonnement des prix » a

suscité beaucoup de commentaires et de préoccupations au sujet du coût et de l'abordabilité du service téléphonique local. Le « slamming » (ou maraudage) et les techniques de commercialisation non sollicitée, qui font appel aux télécopies et aux appels téléphoniques, continuent de préoccuper au plus haut point les abonnés. Le CRTC reçoit aussi de nombreuses demandes visant l'élargissement de la zone d'appels locaux dans diverses localités.

## **Une autre année chargée pour le CRTC**

Même si le CRTC s'occupe d'un grand nombre d'importantes questions de réglementation relatives aux cadres des communications, il a également la responsabilité de traiter, sur une base quotidienne, les nombreuses demandes qu'il reçoit conformément à la *Loi sur la radiodiffusion* et à la *Loi sur les télécommunications*. En 1997-1998 :

- il a traité 2 124 demandes relatives aux télécommunications, notamment des tarifications, des ententes et d'autres demandes portant notamment sur des litiges sur le plan de la concurrence, des questions sociales, des questions de consommation, des exemptions de frais de contribution, etc. En outre, le CRTC a publié au total 1 912 décisions, ordonnances, avis publics, ordonnances de frais et ordonnances de taxation en télécommunications; et
- il a traité 1 379 demandes de radiodiffusion relatives à des stations de télévision et de radio, à des EDR (par ex., câble) et à des entreprises de services de télévision payante et d'émissions spécialisées. Il s'agissait notamment de demandes de nouvelles licences, de modification et de renouvellement de licences, de demandes d'autorisation de transférer le contrôle effectif d'entreprises autorisées et de dépôts de tarifs de câble. Au total, le CRTC a publié 658 décisions et 143 avis publics en radiodiffusion.

## **Amélioration du délai de traitement des demandes**

La complexité des demandes varie fortement, tout comme le temps requis pour rendre des décisions à leur égard. Cela dit, il y a lieu de noter qu'on a constaté une réduction du temps de traitement des demandes de radiodiffusion en 1997-1998 dans les trois catégories principales : audiences publiques, avis publics et instances administratives.

Pour ce qui est des tarifications en télécommunications, l'article 26 de la *Loi sur les télécommunications* stipule que le Conseil doit, dans les 45 jours ouvrables, approuver ou rejeter une demande ou rendre publics les motifs pour lesquels il ne l'a pas fait. Au cours de l'année civile 1997, le Conseil a rendu 1 864 décisions concernant des tarifications et a pris en moyenne 34,1 jours pour chacune. Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 1998, le Conseil a rendu 564 décisions dans un délai moyen de traitement de 17,3 jours pour chacune. Les deux chiffres sont bien à l'intérieur des délais imposés par la Loi.



## Partie IV : Rendement financier

### Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

<b>Autorisations pour 1997-1998</b>				
<b>Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)</b>				
<b>Crédit</b>		<b>1997-1998 Dépenses prévues</b>	<b>1997-1998 Budget principal des dépenses</b>	<b>1997-1998 Réel</b>
<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</b>				
75	Dépenses du Programme	-	1,1	1,0
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,8	3,8	3,8
<b>Total</b>		<b>3,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>

### Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

<b>Dépenses du Ministère prévues et réelles par secteur d'activité (millions de dollars)</b>									
<b>Activités</b>	<b>ETP</b>	<b>Fonctionnement<sup>1</sup></b>	<b>Immobilisations</b>	<b>Subventions et contributions votées</b>	<b>Total provisoire Dépenses brutes votées</b>	<b>Subventions et contributions prévues par la loi</b>	<b>Dépenses brutes totales</b>	<b>Moins : Recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>Dépenses nettes totales</b>
<b>La pluralité des voix</b>	218	16,7	-	-	16,7	-	16,7	14,8	1,9
<i>(autorisations totales)</i>	<i>218</i>	<i>17,6</i>	-	-	<i>17,6</i>	-	<i>17,6</i>	<i>15,0</i>	<i>2,6</i>
<i>(Réelles)</i>	<b>212</b>	<b>17,4</b>	-	-	<b>17,4</b>	-	<b>17,4</b>	<b>14,9</b>	<b>2,5</b>
<b>Des choix variés</b>	197	16,1	-	-	16,1	-	16,1	14,2	1,9
<i>(autorisations totales)</i>	<i>197</i>	<i>16,4</i>	-	-	<i>16,4</i>	-	<i>16,4</i>	<i>14,1</i>	<i>2,3</i>
<i>(Réelles)</i>	<b>192</b>	<b>16,5</b>	-	-	<b>16,5</b>	-	<b>16,5</b>	<b>14,2</b>	<b>2,3</b>
<b>Total</b>	415	32,8	-	-	32,8	-	32,8	29,0	3,8
<i>(autorisations totales)</i>	<i>415</i>	<i>34,0</i>	-	-	<i>34,0</i>	-	<i>34,0</i>	<i>29,1</i>	<i>4,9</i>
<i>(Réelles)</i>	<b>404</b>	<b>33,9</b>	-	-	<b>33,9</b>	-	<b>33,9</b>	<b>29,1</b>	<b>4,8</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>									
<b>Recettes à valoir sur le Trésor</b>									(66,0)
<i>(autorisations totales)</i>									<i>(69,3)</i>
<i>(Réelles)</i>									<b>(73,9)</b>
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>									18,6
<i>(autorisations totales)</i>									<i>18,0</i>
<i>(Réelles)</i>									<b>18,0</b>
<b>Coût net du programme</b>									(43,6)
<i>(autorisations totales)</i>									<i>(46,4)</i>
<i>(Réelles)</i>									<b>(51,1)</b>
Nota : Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales pour 1997-1998 (budget principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations.									
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1997-1998.									
À cause de l'arrondissement, les chiffres peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.									

**Tableau financier 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles**

Dépenses prévues contre dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Autorisations totales 1997-1998	Réelles 1997-1998
Radiodiffusion	11,6	10,2			
Télécommunications	8,1	8,2			
Haute direction	7,9	7,6			
Services intégrés	8,4	8,1			
La pluralité des voix			16,7	17,6	17,4
Des choix variés			16,1	16,4	16,5
<b>Total</b>	<b>36,0</b>	<b>34,1</b>	<b>32,8</b>	<b>34,0</b>	<b>33,9</b>

Nota : À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

**Tableau financier 4 - Concordance entre l'ancienne et la nouvelle allocation de ressources**

Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure (en millions de dollars)					
Ancienne structure	Nouvelle structure		Ancienne structure		
	La pluralité des voix	Des choix variés	Total (en millions de dollars)	ETP	% du total
Radiodiffusion	9,5	,5	10,0	142	30,5%
	<b>9,4</b>	<b>,5</b>	<b>9,9</b>	<b>134</b>	<b>29,2%</b>
Télécommunications	,2	8,7	8,9	113	27,1%
	<b>,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>106</b>	<b>25,1%</b>
Haute direction	4,0	4,0	8,0	91	24,4%
	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>8,7</b>	<b>94</b>	<b>25,7%</b>
Services intégrés	3,0	2,9	5,9	69	18,0%
	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>6,8</b>	<b>70</b>	<b>20,0%</b>
Nouvelle structure Total (en millions de dollars)	16,7	16,1	32,8		
	<b>17,4</b>	<b>16,5</b>	<b>33,9</b>		
ETP	218	197		415	
	<b>212</b>	<b>192</b>		<b>404</b>	
% du TOTAL	50,9%	49,1%	100,0%		100,0%
	<b>51,3%</b>	<b>48,7%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>

Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux dépenses prévues, tandis que les **chiffres réels sont en caractères gras**.

Nota : À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

**Tableau financier 5 - Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité**

<b>Comparaison des dépenses prévues de 1997-1998 et des autorisations totales aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)</b>			
<b>Secteurs d'activité</b>			
<b>Organisation</b>	<b>LA PLURALITÉ DES VOIX</b>	<b>DES CHOIX VARIÉS</b>	<b>TOTAUX</b>
Distribution et technologie de radiodiffusion ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.5 .6 <b>.6</b>	.5 .5 <b>.5</b>	1,0 1,1 <b>1,1</b>
Planification de la radiodiffusion ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	1,4 1,6 <b>1,7</b>		1,4 1,6 <b>1,7</b>
Analyse de la radiodiffusion ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	3,1 3,1 <b>2,9</b>		3,1 3,1 <b>2,9</b>
Décisions et exploitation ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	3,4 3,5 <b>3,1</b>		3,4 3,5 <b>3,1</b>
Directeur exécutif, télécommunications ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)		1,1 1,0 <b>.9</b>	1,1 1,0 <b>.9</b>
Décisions et exploitation ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)		2,3 2,1 <b>2,1</b>	2,3 2,1 <b>2,1</b>
Analyse financière ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.1 .1 <b>.1</b>	2,9 2,8 <b>2,8</b>	3,0 2,9 <b>2,9</b>
Politiques relatives à la concurrence, aux consommateurs et à la tarification ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.1 .1 <b>.1</b>	2,4 2,5 <b>2,4</b>	2,5 2,6 <b>2,5</b>
Direction ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	1,3 1,5 <b>1,4</b>	1,2 1,4 <b>1,4</b>	2,5 2,9 <b>2,8</b>
Secrétaire générale et administratrice en chef des opérations ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.7 .7 <b>.7</b>	.4 .5 <b>.5</b>	1,1 1,2 <b>1,2</b>
Contentieux ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.9 .9 <b>.9</b>	.9 .9 <b>.8</b>	1,8 1,8 <b>1,7</b>
Communications ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	1,6 1,8 <b>1,8</b>	.7 .9 <b>1,0</b>	2,3 2,7 <b>2,8</b>
Bureaux régionaux ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.7 .8 <b>.7</b>	.7 .7 <b>.7</b>	1,4 1,5 <b>1,4</b>
Division des services intégrés, de l'examen et du renouveau ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.2 .1 <b>.1</b>	.2 .2 <b>.2</b>	.4 .3 <b>.3</b>
Ressources humaines ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	.6 .6 <b>.6</b>	.6 .6 <b>.5</b>	1,2 1,2 <b>1,1</b>
Services de finances et de gestion ( <i>autorisations totales</i> ) (réelles)	2,2 2,2 <b>2,7</b>	2,2 2,3 <b>2,7</b>	4,4 4,5 <b>5,4</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>16,7</b>	<b>16,1</b>	<b>32,8</b>
( <i>autorisations totales</i> )	17,6	16,4	34,0
(réelles)	<b>17,4</b>	<b>16,5</b>	<b>33,9</b>
	<b>% du TOTAL</b>	<b>51,3%</b>	<b>48,7%</b>
			<b>100,0%</b>

**Nota:** À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

## Tableau financier 6 - Recettes à valoir sur le crédit

Recettes à valoir sur le crédit par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Réelles	Réelles	Dépenses	Autorisations	Réelles
	1995-1996	1996-1997	prévues 1997-1998	totales 1997-1998	1997-1998
Droits de licence de radiodiffusion	-	16,7			
Droits de télécommunication	13,5	13,4			
La pluralité des voix			14,8	15,0	14,9
Des choix variés			14,2	14,1	14,3
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>13,5</b>	<b>30,1</b>	<b>29,0</b>	<b>29,1</b>	<b>29,1</b>

Nota : À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

## Tableau financier 7 - Recettes à valoir sur le Trésor

Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Réelles	Réelles	Dépenses	Autorisations	Réelles
	1995-1996	1996-1997	prévues 1997-1998	totales 1997-1998	1997-1998
Droits de licence de radiodiffusion	71,4	61,2			
Droits de télécommunication	2,8	3,5			
La pluralité des voix			63,2	65,4	70,1
Des choix variés			2,8	3,9	3,8
<b>Total partiel</b>	<b>74,2</b>	<b>64,7</b>	<b>66,0</b>	<b>69,3</b>	<b>73,9</b>
Non prévues	-	-	-	-	-
<b>Total des recettes à valoir sur le Trésor</b>	<b>74,2</b>	<b>64,7</b>	<b>66,0</b>	<b>69,3</b>	<b>73,9</b>

Nota : À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

Les **tableaux financiers 8 à 14**, qui portent sur les paiements législatifs, les paiements de transfert, les dépenses en immobilisations par secteur d'activité, les projets d'immobilisations, l'état des grands projets de l'État, les prêts, investissements et avances et les sommaires financiers concernant le fonds renouvelable, respectivement, **ne s'appliquent pas au CRTC**.

## Tableau financier 15 - Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments du passif éventuel	Montant des éléments du passif éventuel		
	le 31 mars 1996	le 31 mars 1997	Courant au 31 mars 1998
Contentieux	1,9	1,9	3,6
<b>Total</b>			<b>3,6</b>

Nota: un passif éventuel d'un montant estimatif de 1,8 million de dollars au 31 mars 1998 a, depuis, été réglé par entente hors cour.

## Partie V : Groupement de rapports

---

### Activités de réglementation

Le Plan de réglementation fédérale du CRTC pour 1997 avait exposé quatre activités. Voici un compte rendu du résultat de chacune de ces activités :

#### 1. Règlements concernant la radio, la télévision et les services spécialisés

Des modifications aux règlements concernant la radio, la télévision et les services spécialisés sont entrées en vigueur le 31 janvier 1997. Ces modifications comprennent une obligation pour les radiodiffuseurs de respecter un *Code de la publicité radiodiffusée en faveur de boissons alcoolisées (le Code)* renforcé, qui régit le contenu des messages publicitaires en faveur d'alcools. Le Conseil a aussi adopté une nouvelle *Interprétation du Code de la publicité radiodiffusée en faveur de boissons alcoolisées*, qui supprime l'ambiguïté et donne une meilleure compréhension du *Code*.

Les nouveaux règlements ont supprimé l'obligation que tous les scénarios de messages publicitaires en faveur de boissons alcoolisées soient approuvés au préalable par le Conseil. Ils ont également éliminé la restriction relative à la commandite de messages publicitaires en faveur de boissons alcoolisées.

La mise en œuvre de ces modifications aura les résultats suivants :

- le *Code* renforcé apaise les inquiétudes au sujet des effets sur la société de la publicité en faveur de boissons alcoolisées, en particulier son influence sur les adolescents;
- le Conseil peut affecter ses ressources humaines de manière plus efficace, étant donné qu'il n'est plus obligé d'approuver au préalable les messages publicitaires; et
- la levée de la restriction relative à la commandite de messages publicitaires en faveur de boissons alcoolisées fera en sorte qu'une telle restriction ne puisse être contestée en vertu de la Charte canadienne des droits et des libertés. En 1995, une contestation de ce genre amorcée par l'Association des distillateurs canadiens a avait amené la Cour fédérale à déclarer que le paragraphe 6(2) du Règlement sur la télédiffusion (qui interdisait la diffusion de messages en faveur de boissons à base de spiritueux) était nul et sans effet.

#### 2. Radio numérique

En 1997, le Conseil a reçu des demandes des titulaires de 19 stations AM et FM de Toronto en vue d'obtenir des licences d'exploitation d'entreprises de radio numérique (ERN) pour cette ville. Ces demandes ont été présentées conformément aux dispositions de l'avis public CRTC 1995-184 intitulé « Politique régissant l'implantation de la radio numérique ». L'avis exposait une démarche en deux étapes en vertu de laquelle des licences d'exploitation d'ERN de transition, qui diffusent généralement simultanément les émissions d'un service de radio analogique afférent, seront approuvées à court terme, tandis qu'une instance sur une question d'orientation générale sera tenue à long terme.

En mai 1998, le Conseil a approuvé ces demandes de licences pour une période de trois ans. Cette période devrait être suffisante pour permettre au Conseil de mettre en œuvre une politique et un régime d'attribution de licences à long terme pour les ERN au terme d'une instance publique appropriée. Le Conseil prévoit examiner en 1998 d'autres demandes de licences d'exploitation d'ERN de transition en vue de desservir d'autres marchés.

### **3. Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion**

Le Conseil a adopté un nouveau *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion*, en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 1997, en réaction directe à une décision du Conseil du Trésor d'accorder au CRTC l'autorisation d'appliquer la « méthode du crédit net » pour la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Par suite de la décision du Conseil du Trésor, le CRTC a besoin de crédits le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, sous la forme de recettes provenant des droits de licence, pour financer ses dépenses de fonctionnement aux fins de la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion.

Les modifications apportées à ce Règlement favorisent les petites entreprises de radiodiffusion canadiennes; plus précisément, le nombre de catégories d'entreprises exemptées des exigences du Règlement a été augmenté de manière à inclure les entreprises autochtones, communautaires et de campus/communautaires. Ainsi, environ 2 000 entreprises n'ont plus à présenter de rapport annuel de droits de licence ou à verser de droits. Cette mesure contribue à réduire au maximum le fardeau de la réglementation pour ces petites entreprises.

En rédigeant son nouveau Règlement, le Conseil visait à établir un système qui, par rapport à l'ancienne structure de droits, se traduirait par approximativement le même montant de droits payables par l'ensemble de l'industrie et par les entreprises individuelles sur une période de trois ans, en supposant que le niveau de financement approuvé du Conseil reste stable.

### **4. Règlement sur la distribution de radiodiffusion**

Dans l'avis public CRTC 1997-25 du 11 mars 1997, le Conseil a publié un nouveau cadre de politiques, applicables à toutes les EDR, qui satisferait aux besoins et aux réalités du nouvel environnement concurrentiel de la distribution de radiodiffusion, qui évolue rapidement. En actualisant son cadre de réglementation, le Conseil avait pour objectifs de favoriser l'implantation d'une concurrence réelle dans l'industrie de la distribution de radiodiffusion, tout en assurant l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Dans l'avis public CRTC 1997-84 du 2 juillet 1998, le Conseil a publié, pour fins d'observations par le public, un projet de règlement en vue de mettre en œuvre le nouveau cadre de politiques. Après réception d'observations, le Conseil a annoncé l'adoption de la version définitive du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* dans l'avis public CRTC 1997-150 du 22 décembre 1997. Le nouveau Règlement est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1998.

Le Conseil entend surveiller de près l'implantation de l'environnement concurrentiel et il se penchera sur des questions et préoccupations particulières, au fur et à mesure qu'elles seront portées à son attention. Le Conseil souhaite également entreprendre un examen général de l'efficacité et de la pertinence du nouveau Règlement au bout de deux ans et examiner s'il conviendrait d'apporter d'autres améliorations au cadre de réglementation en vue d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.



## Partie VI : Autres renseignements

---

### Adresses du CRTC, emplacements et numéros de personnes-ressources

<b>Adresse postale de l'administration centrale du CRTC</b>	CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2	
<b>Adresse civique de l'administration centrale du CRTC</b>	1, promenade du Portage Terrasses de la Chaudière Édifice central Hull (Québec)	
<b>Adresse du courrier électronique du CRTC</b>	<a href="mailto:Info@crtc.gc.ca">Info@crtc.gc.ca</a>	
<b>Adresse du WWW du CRTC</b>	<a href="http://www.crtc.gc.ca">http://www.crtc.gc.ca</a>	
<b>Numéros des personnes-ressources à l'administration centrale du CRTC</b>	Renseignements - Services à la clientèle	(819) 997-0313
	Services à la clientèle – Ligne sans frais d'interurbain	1-877-249-2782 (819) 997-2219
	Renseignements sur le personnel	(819) 997-2429
	Salle d'examen	(819) 997-4484
	Bibliothèque	
	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366 (819) 994-0218
	Télécopieur (général)	(819) 953-0795
	Télécopieur (télécommunications)	(819) 953-0589
	Télécopieur (contentieux)	(819) 953-5107
	Télécopieur (finances)	(819) 994-0423
ATS		
<b>Centre de Documentation</b>	Toronto	(416) 954-6269
<b>Bureau régional : Région de l'Atlantique</b>	Banque of Commerce Bldg. 1809, rue Barrington, Porte 1007 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K8 Tél. : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATS : (902) 426-6997	
<b>Bureau régional : Région du Québec</b>	Place Montréal Trust 1800, avenue McGill College, Porte 1920 Montréal (Québec) H3A 3J6 Tél. : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689 ATS : (514) 283-8316	
<b>Bureau régional : Région des Prairies</b>	275, avenue Portage, Porte 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Tél. : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATS : (204) 983-8274	
<b>Bureau régional : Région de l'Ouest et des Territoires</b>	530 – 580 rue Hornby Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6 Tél. : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATS : (604) 666-0778	

## Lois et règlements d'application administrés par le CRTC

<b>Lois</b>	
<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
<i>Loi sur les télécommunications</i>	L.C. 1993, chap. 38, modifiée
<i>Loi sur Bell Canada</i>	L.C. 1987, chap. 19, modifiée
<i>Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Télésat Canada</i>	L.C. 1991, chap. 52
<b>Règlements et Règles de procédure</b>	
Règles de procédure du CRTC	
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications	
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion	
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion	
Règlement sur la distribution de radiodiffusion	
Règlement de 1990 sur la télévision payante	
Règlement de 1986 sur la radio	
Règlement de 1990 sur les services spécialisés	
Règlement de 1987 sur la télédiffusion	
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication	
<b>Lois et règlements pour lesquels des changements sont prévus</b>	
<i>Loi sur les télécommunications</i>	1998-1999. Modifications en réaction à l'accord sur les télécommunications de base conclu le 15 février 1997 dans le cadre de l'OMC
<i>Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Téléglobe Canada</i>	1998-1999. Modifications en réaction à l'accord sur les télécommunications de base conclu le 15 février 1997 dans le cadre de l'OMC
Règlement sur la télédiffusion	À entreprendre en 1998-1999
Règlement sur la radio	À entreprendre en 1998-1999
Règles de procédure du CRTC en matière de radiodiffusion	Examen interne entrepris en 1997-1998. Date cible d'achèvement 1998-1999.
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications	Examen interne entrepris en 1997-1998. Date cible d'achèvement 1998-1999.

## Rapports du CRTC

L'information qui suit est fournie pour fins de consultation afin de permettre aux lecteurs de mieux se renseigner sur le rendement et les secteurs d'activité du CRTC. Pour obtenir des exemplaires de ces documents, il suffit de s'adresser directement à la Division des services à la clientèle du CRTC ou d'accéder à l'adresse Internet pertinente.

### Guide du CRTC

Adresse Internet [http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/guide\\_f.htm](http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/guide_f.htm)

### Le CRTC de la Vision à l'action - Révisé en mai 1998

Adresse Internet <http://www.crtc.gc.ca/FRN/BACKGRND/Vis9805F.htm>

### Bulletins

- **Rapport d'étape de la Vision 1997-1998**

Adresse Internet <http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/reptcrdf.htm>

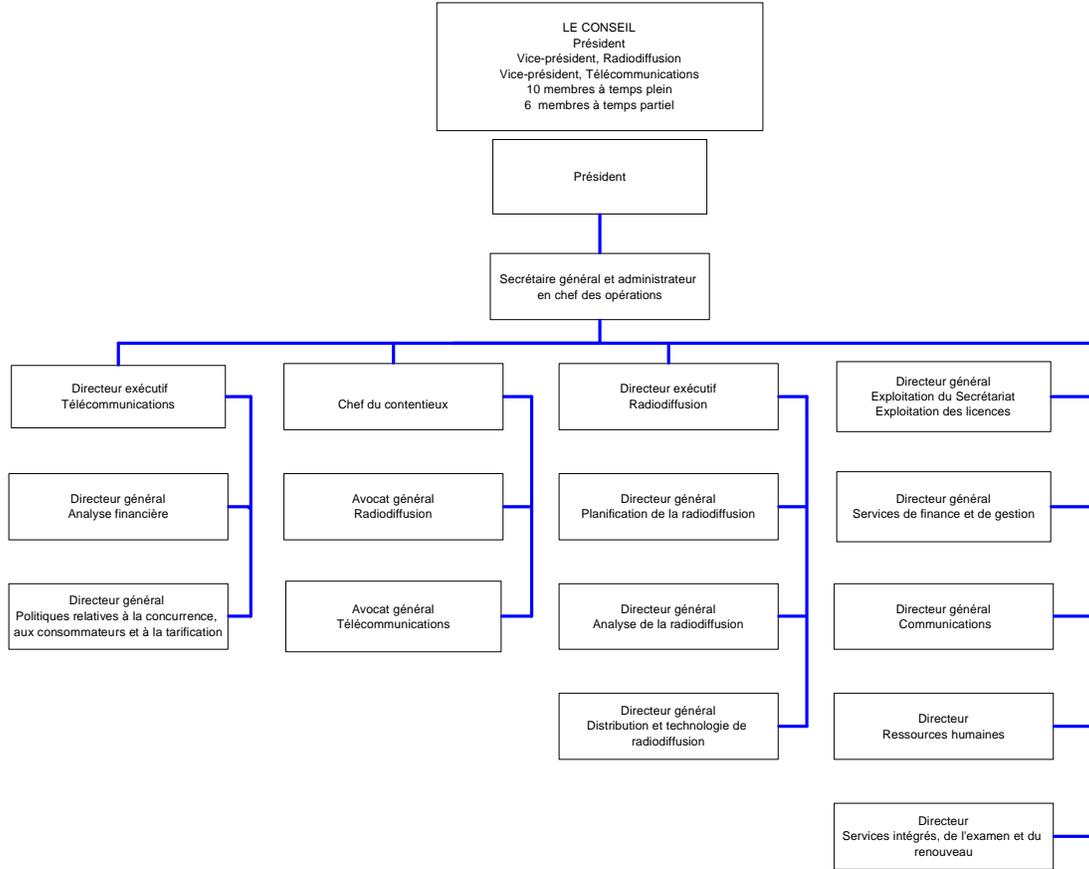
- **Rapport d'étape atelier du 16 juin 1997**

Adresse Internet <http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/rep9805f.htm>

- **Feuille de route du comité directeur de l'interconnexion du CRTC 1997-1998**

Adresse Internet <http://www.crtc.gc.ca/frn/backgrnd/ciscf.htm>

## Structure organisationnelle, 1997-1998



## **Règlements sur les droits de licence de radiodiffusion et de télécommunication**

### ***Radiodiffusion***

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* habilite le Conseil à élaborer des règlements concernant les droits de licence. Conformément à cet article de la Loi, le Conseil a mis en œuvre le nouveau *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion*, à partir du 1<sup>er</sup> avril 1997. Ces règlements s'appliquent à toutes les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2.

Chaque titulaire visée doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la Partie I, échus le 1<sup>er</sup> avril, et des droits de licence de la Partie II, échus au plus tard le 30 novembre. Les droits de la Partie I sont fonction des frais de réglementation de la radiodiffusion que le CRTC et les autres ministères ou organismes engagent chaque année, à l'exclusion des frais de gestion du spectre, et ils sont égaux à la somme de ce qui suit :

- a) les frais de l'activité radiodiffusion du CRTC;
- b) la part qui est attribuable à l'activité radiodiffusion :
  - i. des frais des activités administratives du CRTC et
  - ii. des autres frais pris en compte pour en arriver au coût net du programme du CRTC, à l'exclusion des frais de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Un rajustement annuel aux droits de la Partie I est apporté pour faire correspondre les frais estimatifs aux dépenses réelles. Tous les droits excédentaires sont crédités aux titulaires dans la facture de l'année suivante, tandis que les déficits leur sont facturés.

Les droits de la Partie II correspondent à 1,365 % des recettes brutes de la titulaire en sus de la franchise applicable. Une partie des droits de la Partie II, perçus par le CRTC, est affectée aux dépenses d'Industrie Canada pour les services fournis dans le cadre de son activité Gestion du spectre et opérations régionales, notamment l'accréditation des entreprises de radiodiffusion, le programme d'inspection des entreprises de radiodiffusion et les enquêtes sur des plaintes de brouillage de signaux de radiodiffusion.

### ***Télécommunications***

Le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*, adopté en vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*, énonce la formule de perception des droits de télécommunication auprès des entreprises que le Conseil réglemente.

Les droits annuels que le CRTC perçoit correspondent à la somme des montants ci-après :

- le coût de l'activité Télécommunications du CRTC;
- la part des frais des activités administratives qui est attribuable à son activité télécommunications;
- les autres frais, dont il est tenu compte dans le calcul du coût net du Programme du CRTC qui est attribuable à son activité télécommunications.

Tout comme les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I, les droits de télécommunication sont rajustés chaque année pour faire correspondre les frais estimatifs aux dépenses réelles engagées dans le cadre des activités de

réglementation des télécommunications au cours de l'exercice. Les droits excédentaires sont crédités aux entreprises, tandis que les déficits leur sont facturés.

## **Glossaire d'acronymes**

- BAIL - Bénéfices avant intérêts et impôts
- CDIC - Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC
- CRTC - Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- EDR - Entreprise de distribution de radiodiffusion
- ERN - Entreprise de radio numérique
- ESLC - Entreprise de services locaux concurrente
- GATS - Accord général sur le commerce des services
- MTA - Mode de transfert asynchrone
- OCDE - Organisation de coopération et de développement économiques
- OMC - Organisation mondiale du commerce
- RLA - Règlement des litiges à l'amiable
- SAR - Service d'accès au réseau
- SCP - Services de communications personnelles
- SDM - Système de distribution multipoint
- SPPR - Structure de planification, de rapports et de responsabilisation
- SRD - Service (satellite) de radiodiffusion directe
- TVNC - Television Northern Canada
- VSD - Vidéo sur demande