

# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

## Rapport sur le rendement

pour la  
période se terminant le  
31 mars 1999

---

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 MESSAGES.....</b>	<b>1</b>
MESSAGE DE LA MINISTRE.....	3
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE .....	4
<b>PARTIE II APERÇU.....</b>	<b>7</b>
MANDAT .....	9
VISION ET MISSION.....	9
CADRE DE FONCTIONNEMENT .....	10
<i>Objectifs</i> .....	10
<i>Priorités du Programme</i> .....	10
<i>Défis</i> .....	11
<b>PARTIE III RENDEMENT.....</b>	<b>15</b>
RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT.....	17
<i>LA PLURALITÉ DES VOIX CANADIENNES</i> .....	17
<i>DES CHOIX VARIÉS POUR LES CANADIENS</i> .....	28
<i>LE SERVICE AUX CANADIENS : LA SAINTE GOUVERNANCE</i> .....	39
<b>PARTIE IV GROUPEMENT DES RAPPORTS.....</b>	<b>45</b>
LA CONFORMITÉ AVEC L'AN 2000.....	47
<b>PARTIE V RENDEMENT FINANCIER .....</b>	<b>49</b>
APERÇU.....	51
TABLEAUX FINANCIERS .....	52
<b>PARTIE VI AUTRES RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>57</b>
ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT — RAPPORT D'ÉTAPE.....	59
ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS .....	63
ORGANIGRAMME.....	67
PERSONNES-RESSOURCES.....	68
LOIS ET RÈGLEMENTS.....	69



## Sommaire

- ❑ Pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) comme pour les autres participants dans le paysage de la réglementation, les enjeux deviennent de plus en plus complexes, eu égard à l'évolution rapide de l'industrie des communications. Le CRTC devient plus proactif à l'égard de la concurrence, de la convergence, des fusions, de l'intégration verticale, de la mondialisation et de l'explosion de nouvelles technologies.
- ❑ À l'heure où le marché devient plus complexe, la nécessité de consulter l'industrie et les groupes de consommateurs constitue une facette intégrale à la fonction de réglementation. Le CRTC a implanté de nouveaux mécanismes en vue de promouvoir une participation efficace du public et il continuera dans ce sens. Ces mécanismes constituent un complément aux audiences publiques et aux avis publics du CRTC.
- ❑ Compte tenu de l'évolution et de l'élargissement constants de l'environnement des communications, le CRTC a, dans le cadre de sa Vision et de son plan d'action, entrepris un examen du paysage de la radiodiffusion et revu ses politiques. Les Canadiens auront davantage accès au plus vaste éventail de choix possibles, des choix de haute qualité qui reflètent nos valeurs.
- ❑ La radiodiffusion canadienne est florissante. Les productions canadiennes attirent constamment de plus en plus de téléspectateurs depuis quelques années. Le Canada est actuellement considéré comme le deuxième plus important exportateur d'émissions de télévision. La nouvelle politique du CRTC relative à la télévision consolide les acquis et donnera plus de souplesse aux télédiffuseurs et offrira davantage de débouchés aux producteurs indépendants ainsi que des choix plus variés aux téléspectateurs. Le CRTC a aussi renforcé la présence des émissions de langue française et assuré l'accès à des émissions autochtones partout au Canada.
- ❑ Au cours des dernières années, le CRTC a pris plusieurs mesures visant à ouvrir les télécommunications à la concurrence. Les Canadiens jouissent à présent de tarifs interurbains plus bas, de services accrus et d'un choix varié de fournisseurs. En 1998–1999, le CRTC a continué à faciliter la concurrence dans le marché de la téléphonie locale en ouvrant à la concurrence le marché des téléphones publics locaux et en favorisant l'entrée en concurrence de nouveaux fournisseurs de services locaux. Il a également abaissé les obstacles aux choix de services interurbains dans les territoires d'exploitation des compagnies indépendantes en Ontario et au Québec. Il a mis en œuvre les modifications à la *Loi sur les télécommunications*, ouvrant ainsi le marché des télécommunications internationales du Canada à la libre concurrence. Bien que le CRTC encourage la concurrence dans de nombreux secteurs en vue d'offrir des choix accrus et de meilleurs services aux Canadiens, il s'est engagé à maintenir des mesures pour protéger les intérêts des consommateurs.
- ❑ Le Canada est bien placé pour participer à la société de l'information. Le taux de pénétration du téléphone au Canada reste le plus élevé au monde, à 98,8 %. Près de 80 % des ménages canadiens sont abonnés au câble, tandis que d'autres se tournent de plus en plus vers les satellites et d'autres techniques de distribution. Les frais

moyens d'accès à Internet au Canada sont parmi les plus bas au monde. On estime que, d'ici 2001, 40 % des ménages auront accès à Internet.

## Principaux engagements en matière de résultats

### Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

*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.*

<b>pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</b>	<b>qui se manifeste par :</b>	<b>réalisations :</b>
une place pour les voix canadiennes dans les communications nationales et, donc, mondiales	a. le contenu reflète la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada;	pages 17-21
	b. le contenu canadien est présent dans les services de communications;	pages 21-24
	c. la programmation reflète les voix nationales, régionales et communautaires;	pages 24-25
	d. la programmation met en valeur les talents créateurs canadiens;	pages 25-26
	e. les investissements dans la création de contenu sonore et vidéo canadien sont importants.	pages 26-27
un vaste choix de services de communications grâce à des industries de communications concurrentielles	a. les industries des communications canadiennes sont concurrentielles;	pages 28-34
	b. un vaste éventail de services de communications canadiens est offert;	page 35
	c. des services de communications fiables, de haute qualité, répondant aux besoins des consommateurs et aux valeurs sociales;	pages 36-37
	d. un noyau de services de communications à des prix raisonnables;	pages 37-38
	e. l'infrastructure des communications est novatrice et appuie les services de communications en pleine évolution.	page 38
crédibilité et valeur du processus de gouvernance	a. les décisions sont justes et équitables;	pages 39-40
	b. des processus de collaboration sont établis avec un grand nombre d'intervenants;	page 40
	c. le CRTC se caractérise par le travail d'équipe, la confiance, l'ouverture d'esprit, la fierté et le respect;	pages 41-42
	d. les mesures (processus et services) sont efficaces, efficientes, opportunes et claires.	pages 42-44







Partie I

Messages



## **Message de la Ministre**

Le présent rapport résume les réalisations du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au cours de la dernière année.

Le CRTC régleme les industries de télécommunications et de radiodiffusion au Canada. Il assure que la programmation du système de radiodiffusion canadien est abordable et offerte à toute la population dans les deux langues officielles, qu'elle reflète la créativité et le talent canadien ainsi que l'exceptionnelle diversité de notre pays. Le CRTC permet de faire connaître un contenu canadien riche et de qualité dans une gamme de services d'actualités, de divertissement et d'information en constante évolution. Le CRTC joue également un rôle important dans le développement d'un système de télécommunications compétitif et de haute qualité, lequel est rendu abordable et accessible aux Canadiens et ce, dans toutes les régions du pays.

En cette époque de changements stimulants et importants, je remercie toutes les femmes et tous les hommes qui, en oeuvrant au CRTC, sont au service de la population canadienne.

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine canadien

## Message de la Présidente

L'année 1998–1999 a été marquée par des changements survenus rapidement dans le paysage entourant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Évoluant au rythme d'un environnement déjà complexe caractérisé par la concurrence et la convergence des techniques des communications et des intervenants, le CRTC a relevé avec brio les défis se présentant à lui tout en atteignant un grand nombre d'objectifs fixés dans notre Vision et Plan d'action de 1997.

Notre environnement évolue, nous en sommes conscients. Mais nos objectifs demeurent les mêmes. La fourniture d'un vaste éventail d'émissions canadiennes de haute qualité — l'un de nos objectifs fondamentaux de la *Loi sur la radiodiffusion* — en est un exemple. Tout comme en ce qui a trait à la *Loi sur les télécommunications*, la disponibilité de services téléphoniques et d'autres services de télécommunications, fiables et à prix raisonnables.

Compte tenu des changements dramatiques et fondamentaux qui se produisent dans l'industrie des communications, nous avons réexaminé le paysage complet de la radiodiffusion dans le cadre de notre Vision et Plan d'action. Nos politiques sont désormais mieux adaptées au nouvel environnement des communications et permettent aux citoyens d'avoir accès au plus vaste éventail possible de choix de haute qualité qui reflètent notre société et notre identité culturelle.

En collaboration avec la population et l'industrie canadiennes, nous avons élaboré un cadre de réglementation pour la télévision canadienne qui s'appuie sur ses succès passés. Ce cadre repose sur des principes clés, notamment l'assurance de diffusion d'un plus grand nombre d'émissions canadiennes de qualité aux heures où les Canadiens regardent la télévision, le reflet de la diversité des régions et de la population canadienne et le soutien de l'industrie de la radiodiffusion, une industrie en pleine croissance. Par ailleurs, comme il est important de nous pencher sur la radiodiffusion publique à la lumière de l'évolution et de l'expansion constantes de l'environnement des communications, nous avons entrepris un examen de toutes les licences de la Société Radio Canada - Canadian Broadcasting Corporation (SRC-CBC). Le Conseil a aussi rendu une série de décisions visant à renforcer la présence d'émissions de langue française au pays, notamment celle autorisant la distribution du réseau TVA à l'échelle nationale. Cet automne, les Canadiens auront également accès à un plus grand nombre d'émissions concernant les autochtones et réalisés par les autochtones eux-mêmes.

Nous avons examiné les incidences et l'importance des nouveaux médias tels que l'Internet pour les créateurs, les distributeurs et les utilisateurs de ces services — les entreprises de radiodiffusion et de programmation, les entreprises de télécommunications, les fournisseurs de l'accès et les consommateurs. Nous avons constaté que l'industrie canadienne des nouveaux médias est dynamique, fortement concurrentielle et florissante. Ainsi, aucune présence réglementaire ne s'impose à l'heure actuelle dans ce domaine.

Dans le secteur des télécommunications, nous sommes en voie de mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur les télécommunications* par suite d'initiatives prises dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce. Le marché canadien des services de télécommunication internationale est désormais ouvert à la libre concurrence, avec l'établissement d'un cadre pour le nouveau marché concurrentiel au Canada et d'un régime d'attribution de licences aux fournisseurs de services internationaux de base. Cette année, nous avons également autorisé la concurrence dans le marché des téléphones publics et nous continuons à faciliter l'implantation de la concurrence dans le marché de la téléphonie locale.

Finalement, le Conseil a su relever tous ces défis grâce à son processus de dialogue avec le public. Ce dialogue, sous la forme de communications écrites, d'audiences officielles et de consultations, demeure l'un des mécanismes les plus utiles pour amener le changement. L'apport de chacun et de chacune nous est à la fois nécessaire et précieux. Un de nos rôles au Conseil consiste à faire en sorte que le libre échange d'idées reste partie intégrante du processus d'ouverture du marché à la concurrence. Ce partage de renseignements critiques est crucial pour suivre le rythme des bouleversements qui transforment les industries que nous réglementons et l'univers dans lequel nous vivons.

Françoise Bertrand  
Présidente  
Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes





## Partie II

### Aperçu





## 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 fournisseurs de services et 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.

## Vision et mission

Dans sa Vision de 1997, le CRTC a articulé sa mission 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, qui s'applique à la fois à la radiodiffusion et aux télécommunications. La Vision appuie le choix maximum et l'accès maximum au contenu et aux services canadiens.

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. Ces composantes font partie intégrante de la mission du CRTC.

### 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 le public.

Les mesures du CRTC ont des répercussions importantes sur diverses facettes de la vie canadienne. Les décisions du CRTC permettent aux Canadiens d'avoir une plus grande variété d'émissions qui reflètent la société canadienne (la pluralité des voix canadiennes). Elles sont également avantageuses pour les Canadiens en favorisant 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).

## 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 les images canadiennes puissent être entendues et vues 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 aux Canadiens de services de radiodiffusion et de télécommunications réglementés 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;

### 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; et
- nous encourageons la formation d'industries de communications solides, concurrentielles et sensibles aux préoccupations sociales.

- ❑ 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 les nombreuses fusions et acquisitions complexes d'entreprises de radiodiffusion et de télécommunications qui se produisent au fur et à mesure que les entreprises consolident leur position concurrentielle, afin de garantir la conformité avec les lois et les règlements;
- ❑ 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'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur les services de télécommunications de base ayant trait à la libéralisation de la fourniture de services internationaux et de services par satellite;
- ❑ mettre en œuvre le plan d'action 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 la population et à l'industrie; et
- ❑ mettre en œuvre des stratégies de communication efficaces pour rejoindre le public et l'informer des décisions et des instances importantes.

## Défis

### *Tendances de l'industrie*

Les industries que le CRTC réglemente opèrent dans une économie mondiale et remplissent leurs fonctions dans le contexte d'un marché international des communications. Les moteurs fondamentaux du changement sont les nouvelles technologies, qui mènent vers un univers de plus en plus interconnecté et interdépendant. C'est pourquoi les efforts du CRTC doivent se porter sur la convergence des techniques de communication, des services et des entreprises de télécommunications, de radiodiffusion et d'information — secteurs qui étaient jusqu'ici exploités comme des entreprises très distinctes.

L'avènement de la concurrence a entraîné une profusion de nouveaux concurrents à l'échelle nationale et mondiale. Ainsi, dans le secteur des télécommunications, il existe quelque 1 000 entreprises de téléphonie dans le monde; ce nombre a fortement augmenté au cours des deux dernières décennies, au fur et à mesure que certaines sociétés perdaient leur statut de monopole. Nous assistons également à une tendance croissante aux méga-fusions, du fait que les sociétés se positionnent dans ce nouvel environnement. Le paysage canadien a radicalement changé avec le démantèlement du groupe Stentor et la création de nouvelles alliances. Les entreprises de télécommunications sont touchées par la hausse dramatique du trafic de données que l'utilisation croissante d'Internet occasionne. Les nouveaux médias influent sur le positionnement et le comportement des

fusions de compagnies de téléphone. En outre, l'industrie de la radiodiffusion a procédé à de nouvelles consolidations, en partie par suite de la nouvelle politique du CRTC relative à la radio.

### *Tendances socioculturelles*

La radiodiffusion occupe une grande partie des heures de loisir des Canadiens. Selon Statistique Canada, les Canadiens ont déclaré que leurs loisirs les plus importants consistent à écouter la radio et à regarder la télévision. Les cotes d'écoute de la télévision et de la radio ont légèrement baissé récemment, en particulier chez les enfants et les adolescents, soit les groupes le plus susceptibles d'utiliser des médias de rechange.

On se demande si les nouveaux médias deviendront à long terme un substitut des services de médias traditionnels. Avant que les nouveaux médias puissent se substituer à la radiodiffusion traditionnelle, il faudra que des progrès technologiques clés comme la disponibilité de services vidéo et sonores de qualité radiodiffusion se produisent. D'autres facteurs, notamment le coût des dispositifs de distribution, l'intérêt général des services offerts, la volonté des consommateurs de payer, ainsi que les taux de pénétration des ordinateurs personnels et d'accès à Internet, pourraient également influencer sur l'utilisation des nouveaux médias.

Le marché de la consommation se compose d'innombrables petits segments qui exigent des services et des produits sur mesure pour leurs besoins particuliers. Cette tendance, renforcée par la technologie permettant la production de produits et de services en petites quantités et leur commercialisation à l'échelle internationale, a eu des répercussions sur la radiodiffusion. Les services payants et spécialisés sont devenus très populaires. La prolifération des canaux et des services a transformé la télévision en fragmentant les auditoires. Cela rend difficile la réglementation par l'état, et la gamme de solutions de rechange amène les réseaux et le radiodiffuseur public (SRC-CBC) actuels à réexaminer leurs stratégies.

Enfin, l'évolution des courbes démographiques et les tendances de l'immigration font que de plus en plus de Canadiens se retrouvent sans antécédents ethniques particuliers et cherchent un sentiment d'appartenance dans un univers de plus en plus fragmenté et mondial. Lors du Recensement de 1996, 44 % de la population canadienne a déclaré au moins une origine ethnique autre que britannique, française ou canadienne. D'autres aspects de l'identité, notamment l'état socio-économique, l'orientation sexuelle et le sexe, ont commencé à jouer un rôle tout aussi important. Cela pose des défis aux radiodiffuseurs qui cherchent à offrir des émissions représentatives de la société canadienne.

### *Concurrence et convergence*

Du fait que la mondialisation des marchés influe sur l'élaboration de nouvelles technologies, le nouvel environnement des communications est en période de fluctuation

– non seulement au Canada, mais partout dans le monde. La concurrence et la convergence au Canada continueront de se déployer au fur et à mesure que de nouveaux médias, comme Internet, prendront racine dans la société. Nul ne sait ce que l'avenir nous réserve, car chaque jour apporte son lot de nouveaux services et d'innovations.

La numérisation de systèmes de distribution pour les services de radiodiffusion, qui offre la perspective d'une capacité et d'un choix fortement accrus pour les abonnés, tarde à s'implanter dans le marché. Depuis quelques années, les câblodistributeurs subissent une concurrence directe avec l'attribution de licences à de nouveaux concurrents qui utilisent des satellites de radiodiffusion directe (SRD) et des systèmes de distribution multipoints (SDM), tous numériques. Le CRTC continuera de se préoccuper au premier chef de l'accès à la production et à la programmation canadiennes, sur lesquelles s'exercent ces pressions.

### *Nouvelles responsabilités juridiques*

Dans le cadre de l'accord de l'OMC sur les services de télécommunications de base, qui a été conclu le 15 février 1997, le Canada a convenu de mettre fin aux grands monopoles qui restent et de libéraliser la fourniture de services internationaux et de services par satellite. Le gouvernement du Canada a modifié la *Loi sur les télécommunications* de manière à confier de nouveaux pouvoirs au CRTC. La *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications et la Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Téléglobe Canada* (L.C. 1998, chap. 8) a reçu la sanction royale le 12 mai 1998. Brièvement, la Loi élargit le mandat du Conseil comme suit :

- ❑ établissement et administration d'un régime d'attribution de licences pour les services de communication internationale;
- ❑ responsabilité de l'administration de systèmes liés au fonctionnement des réseaux de télécommunications et des plans de numérotation pour le Canada (cette dernière fonction était auparavant assumée par Industrie Canada); et
- ❑ pouvoir d'établir et de gérer un fonds de service universel en vue de fournir de l'aide financière à l'accès des Canadiens aux services de télécommunications de base, par exemple, dans les zones de desserte à coût élevé.

Les modifications accroîtront aussi la concurrence au Canada dans la fourniture de services de télécommunication internationale et offriront aux entreprises canadiennes de nouvelles occasions de livrer concurrence dans les marchés étrangers. Ces nouvelles responsabilités juridiques ont sensiblement accru la charge de travail des employés du CRTC.

### *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. En même temps, la consultation de l'industrie, des groupes de consommateurs et des citoyens demeure une fonction essentielle.

Ces dernières années, l'amélioration du choix de services de communications comme de fournisseurs de services dans les marchés des communications est le résultat de l'évolution de la concurrence au Canada. Par ailleurs, la charge de travail du CRTC ne cesse de croître, car il doit faciliter la transition vers un marché plus concurrentiel. Il continuera aussi de rationaliser ses processus de manière à mieux réagir aux changements rapides. Le CRTC peut favoriser activement une juste concurrence, mais il est crucial de souligner que le libre jeu du marché n'atteindra pas nécessairement à lui seul tous les objectifs d'intérêt public de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. C'est pourquoi le Conseil continuera de réglementer le marché afin de s'acquitter de ses responsabilités d'intérêt public, de protéger les consommateurs et de faire en sorte que tous les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* soient atteints.

## **Organisation et responsabilités**

Cette section se trouve à la Section VI, page 63.



## Partie III

## Rendement





## Attentes en matière de rendement

Les attentes en matière de rendement qui ont été présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités, Budget des dépenses, 1998–1999, ainsi que les accomplissements clés à ce jour sont résumés dans le tableau en annexe (Attentes en matière de rendement — Rapport d'étape, page 59).

## RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

### LA PLURALITÉ DES VOIX CANADIENNES

#### Une place pour les voix canadiennes dans les communications nationales et, donc, mondiales

Dépenses Prévues <sup>1</sup>	17,5 millions de dollars
<i>Autorisations totales</i> <sup>2</sup>	<i>19,1 millions de dollars</i>
<b>Dépenses réelles 1998–1999<sup>3</sup></b>	<b>19,1 millions de dollars</b>

#### a. LE CONTENU REFLÈTE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE, LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET LES VALEURS SOCIALES DU CANADA

---

En vertu du sous-alinéa 3d)(iii) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le système de radiodiffusion canadien devrait, « par sa programmation et par les chances que son fonctionnement offre en matière d'emploi, répondre aux besoins et aux intérêts, et refléter la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones ».

#### Une présence francophone accrue

Le CRTC a rendu un certain nombre de décisions visant à renforcer la présence de programmation de langue française au Canada. Davantage de téléspectateurs auront accès à un plus grand nombre d'émissions en français grâce à la distribution, à l'échelle

<sup>1</sup> Les dépenses prévues au début de l'exercice.

<sup>2</sup> Les dépenses supplémentaires.

<sup>3</sup> Le montant qui a réellement été dépensé.

nationale, du service de télévision de langue française du réseau TVA. Les conditions d'attribution de licence incluent l'engagement du réseau d'offrir une programmation qui traduit les réalités et les attentes des collectivités francophones hors Québec. Cet accès élargi servira à promouvoir la dualité linguistique et la diversité culturelle des Canadiens, d'un océan à l'autre (décision CRTC 98-488 du 29 octobre 1998).

Le CRTC a attribué des licences à quatre nouveaux services spécialisés de langue française qui doivent être lancés en janvier 2000. Les nouveaux canaux, Canal Z, Canal Histoire, Canal Évasion et Canal Fiction, diffuseront des émissions portant sur la science et la technologie, l'histoire ancienne et contemporaine, les voyages, le tourisme et l'aventure, ainsi que des dramatiques. Les téléspectateurs auront la possibilité de souscrire uniquement au nouveau bloc de services de programmation de langue française ou de le combiner avec d'autres blocs existants, à un prix raisonnable. Ces quatre canaux s'ajoutent aux 11 autres services spécialisés de langue française approuvés par le CRTC depuis 1987, rétablissant progressivement l'équilibre entre le nombre de services spécialisés de langue française et de langue anglaise (décisions CRTC 99-109, 99-110, 99-111, 99-112 et 99-113 du 21 mai 1999).

Enfin, le CRTC examine actuellement ses règles d'accès relatives à la distribution de services spécialisés et de télévision payante canadiens et il tente de définir les marchés bilingues, afin de mieux répondre aux attentes des abonnés dans les marchés où les francophones ou les anglophones constituent une partie importante, mais non majoritaire, de la population (avis public CRTC 1999-74 du 5 mai 1999).

### **Aboriginal Peoples Television Network**

Suite à l'audience publique et au rapport portant sur des réseaux de télévisions nationaux additionnels, Television Northern Canada Incorporated (TVNC) a présenté une demande au CRTC en vue d'exploiter l'Aboriginal Peoples Television Network (APTN). Après un processus public auquel un grand nombre de parties intéressées ont participé, la demande a été approuvée en février 1999. En avril, le CRTC a publié une ordonnance destinée à toutes les grandes et moyennes entreprises de distribution exigeant que ces dernières distribuent APTN à partir du 1<sup>er</sup> septembre 1999 ou lors de son lancement. APTN diffusera de la programmation produite par les autochtones de toutes les régions du Canada et qui les concerne, en anglais et en français et dans quelques 15 langues autochtones. Tous les Canadiens auront accès à une programmation contenant de nombreuses émissions canadiennes traduisant la culture, l'histoire et les préoccupations des peuples autochtones.

Pour rendre APTN le plus accessible possible, il sera distribué au volet de base des gros et moyens câblodistributeurs, des SRD par satellite et des SDM (décision CRTC 99-42 du 22 février 1999, avis public CRTC 1999-70 du 21 avril 1999).

## **La programmation à caractère ethnique**

En 1998, le CRTC a révisé sa politique de 1985 sur la radiodiffusion à caractère ethnique en tenant compte de l'évolution démographique du Canada ainsi que de l'opinion des participants à ses consultations régionales. L'examen a révélé que la politique a entraîné une augmentation importante de la diversité du système de radiodiffusion canadien grâce à l'émergence de nombreuses stations de radiodiffusion à caractère ethnique. De nombreux participants au processus d'examen ont souligné l'importance que ces stations avaient pour eux, pour leurs familles, leurs groupes culturels et leur bonne intégration à la société canadienne.

Misant sur le succès de sa politique sur la radiodiffusion à caractère ethnique, le CRTC a simplifié et modernisé les règles relatives à la programmation à caractère ethnique, en supprimant les distinctions inutiles, tout en s'assurant de toujours atteindre les principaux objectifs de la politique. Il a aussi facilité la production de programmation à caractère ethnique, en français ou en anglais, pour les stations conventionnelles intéressées (avis public CRTC 1999-117 du 16 juillet 1999).

En 1997–1998, 7 062 heures de programmation ethnique ont été diffusées à la télévision conventionnelle, ce qui représente 0,87% de la programmation totale.

## **Le sous-titrage codé**

Pour l'année de radiodiffusion 1997–1998, un total de 443 451 heures de programmation ont été présentées avec sous-titres codés à la télévision conventionnelle. Cela représente 54 % de la programmation diffusée durant une journée de radiodiffusion – de ce total, 69 % ont été diffusés sur les ondes des stations de langue française et 31 % sur des stations de langue anglaise. Cette différence reflète les différentes exigences en matière de réglementation relatives au coût plus élevé de fournir des sous-titres codés pour des émissions en français. Dans son nouveau cadre de politique sur la télévision, le CRTC juge qu'il est maintenant temps pour les radiodiffuseurs de langue française de fournir davantage de sous-titres codés (avis public 1999–97 du 11 juin 1999). Des exigences en matière de sous-titres codés, semblables à celles qui s'appliquent au Canada anglais, feront l'objet de discussions avec les radiodiffuseurs de langue française, au moment du renouvellement de leurs licences.

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

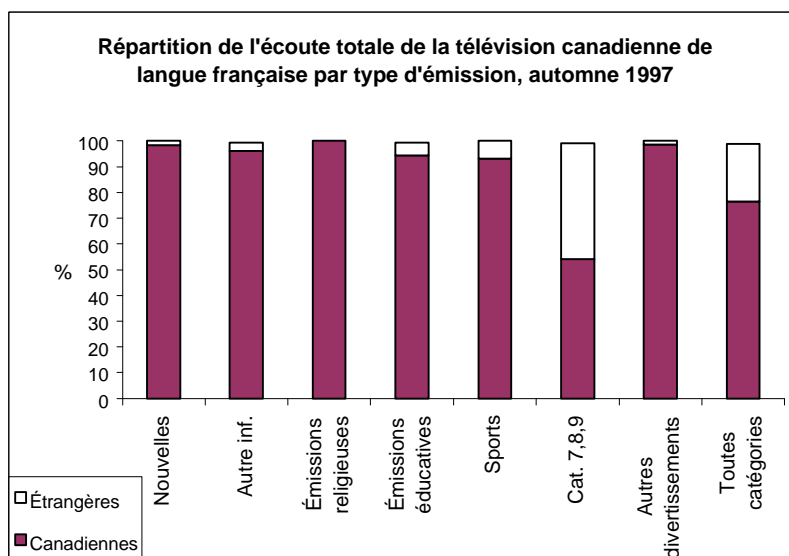
Les émissions canadiennes attirent chaque année plus de téléspectateurs, ce qui montre l'intérêt de ces derniers pour une programmation qui reflète leurs valeurs.

### Stations de langue française

Les productions canadiennes continuent d'attirer de vastes auditoires – une part de 73 % en 1992 et 75,6 % en 1997. Dix-neuf des 20 émissions les plus regardées au Québec étaient des émissions canadiennes.

La part de programmation de langue française était prédominante dans toutes les catégories.

Les Canadiens ont regardé 54,2 % de dramatiques, de comédies, d'émissions musicales et de danse, et de variétés canadiennes (catégories 7, 8 et 9), par rapport à 43,6 % en 1992.



Source : Analyse spéciale des sondages BBM de l'automne 1997.

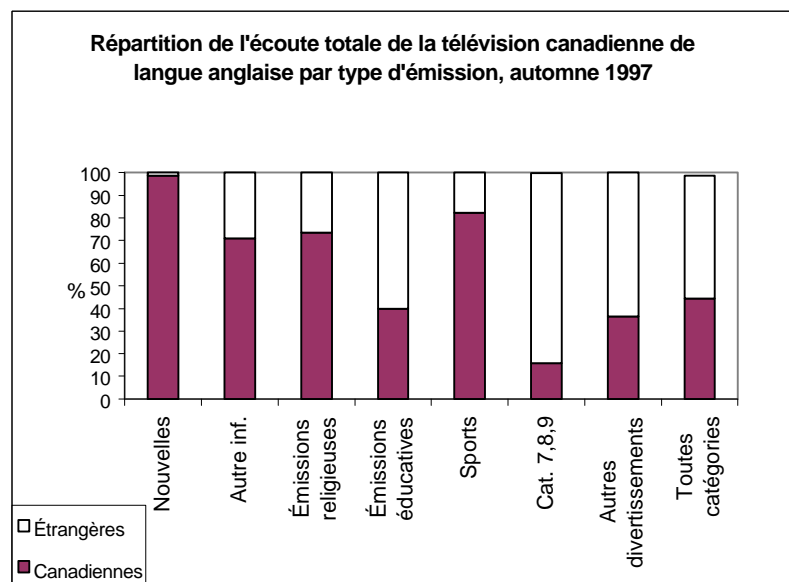
### Stations de langue anglaise\*

Les habitudes d'écoute sont assez différentes pour les stations canadiennes de langue anglaise, où les parts d'émissions étrangères et d'émissions canadiennes sont respectivement les suivantes : 54,4 % et 44,4 %.

L'écoute globale d'émissions produites au Canada a augmenté de 39 % en 1992 à 44,4 % en 1997, bien que de nouveaux canaux étrangers aient fait leur entrée au Canada.

La part d'écoute globale de la programmation canadienne de divertissement dans la catégorie comédie et dans les catégories sous représentées des dramatiques, des émissions musicales et de danse, et de variétés (catégories 7, 8 et 9) est passée de 9,2 % en 1992 à 15,8 % en 1997.

\*Les stations à caractère ethnique sont incluses (par ex., CFMT).



Source : Analyse spéciale des sondages BBM de l'automne 1997.

Les émissions canadiennes connaissent aussi du succès sur le plan international. Les compagnies canadiennes ont réussi à vendre de plus en plus de productions canadiennes à l'étranger et le Canada est maintenant considéré comme le deuxième exportateur mondial de programmation de télévision.

## **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 CRTC a grandement contribué à assurer la disponibilité d'émissions canadiennes.

- ❑ Dans sa nouvelle politique sur la radio commerciale, le CRTC a haussé à 35 % le niveau requis de contenu canadien pour les pièces musicales populaires (avis public CRTC 1998-41 du 30 avril 1998), accroissant donc l'appui aux artistes canadiens et à la mise en valeur de leurs œuvres. La nouvelle politique permet aussi plus de flexibilité pour consolider le marché.
- ❑ Les stations de télévision conventionnelles ont diffusé un total de 547 379 heures d'émissions canadiennes au cours de la journée de radiodiffusion (l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août 1998), soit 67 % du nombre total d'heures de télédiffusion durant cette période. Pour l'industrie dans son ensemble, ce montant dépasse l'exigence de 60 % du CRTC, ce qui témoigne de l'engagement de l'industrie à l'égard du contenu canadien.
- ❑ Il existe certaines exigences particulières obligeant les services spécialisés à présenter de la programmation canadienne. Ces exigences varient de 30 % à 100 % de l'ensemble de la programmation.
- ❑ Le nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, publié en janvier 1998, fait en sorte que les entreprises de distribution de radiodiffusion accordent généralement la priorité à la distribution de services de programmation canadiens autorisés et distribuent tous les services de programmation qui conviennent à chaque marché.

### **Un cadre de politique relative à la télévision canadienne**

Le CRTC a terminé son premier examen important de la politique canadienne sur la télévision depuis quinze ans. Le processus, amorcé au printemps 1998, a résulté en une nouvelle politique sur la télévision qui mise sur le succès du système actuel de télédiffusion. La nouvelle politique offre davantage de flexibilité aux télédiffuseurs, davantage de possibilités pour les producteurs indépendants et un plus grand choix pour les téléspectateurs. Elle le fait en simplifiant les exigences actuelles, en introduisant des lignes directrices flexibles visant à stimuler la production canadienne, en encourageant le

développement d'un « star-system » national semblable à celui qui existe au Québec et en encourageant les ventes à l'étranger (avis public CRTC 1999-97 du 11 juin 1999).

Une mise à jour de la politique sur la télévision était nécessaire, entre autres, parce que la structure de l'industrie a changé. Il y a eu une nette réorientation des modèles de propriété résultant en la création de groupes de propriété de stations multiples. Certains des groupes, comme CTV, Global et WIC, visent des auditoires à l'échelle nationale tandis que d'autres, comme Craig, CHUM et TQS, visent un public régional. Le CRTC a reconnu cette nouvelle réalité et il examinera désormais simultanément les renouvellements de licences de toutes les stations appartenant à un même groupe, permettant ainsi au propriétaire de soumettre un plan stratégique d'ensemble pour toutes ses stations. Par souci d'équité, les conditions de licence resteront généralement les mêmes pour les grands groupes de radiodiffuseurs.

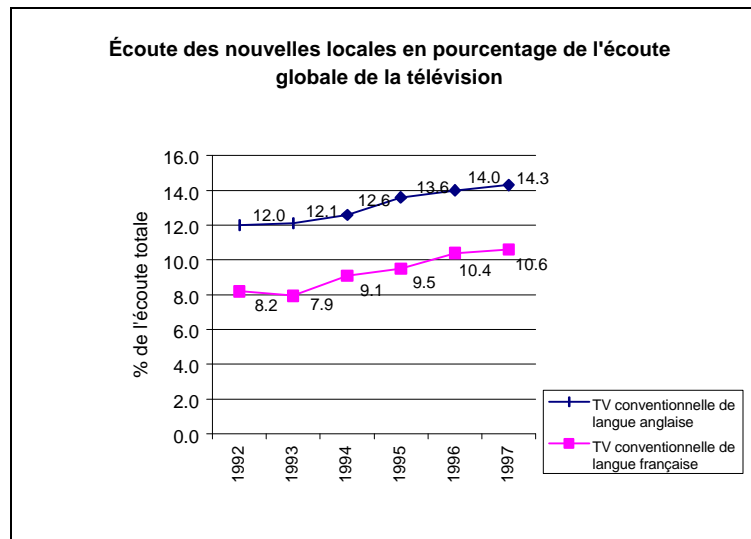
La politique sur la télévision a pour objectif de donner la priorité aux émissions canadiennes durant les heures de grande écoute et, à cette fin, le CRTC a élargi la période de grande écoute pour la programmation canadienne. Celle-ci s'étendra de 19 h à 23 h sept jours par semaine, au lieu d'être comprise entre 20 h à 23 h les jours de semaine et entre 19 h et 23 h la fin de semaine.

La nouvelle politique encourage une plus grande diversité dans la programmation et donne une plus grande flexibilité aux radiodiffuseurs quant aux types d'émissions qu'ils peuvent présenter. Par exemple, la définition de programmation prioritaire a été élargie pour inclure les longs documentaires, les émissions canadiennes de divertissement et les émissions régionales dans toutes les catégories autres que les nouvelles et les sports qui s'ajoutent aux catégories existantes (dramatiques, émissions musicales et de danse et de variétés).

Le CRTC réglera seulement dans les domaines où les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* ne peuvent être atteints autrement. Comme les nouvelles locales connaissent déjà du succès, le CRTC juge qu'elles continueront d'être diffusées sans exigences particulières. En outre, les radiodiffuseurs de langue anglaise ne seront plus tenus de consacrer un montant minimal aux émissions. Le CRTC préfère les encourager à axer davantage leurs efforts vers la programmation prioritaire aux heures de grande écoute.

Enfin, dans le cadre de sa révision de la politique sur la télévision, le CRTC entreprend un examen des définitions pertinentes d'émissions canadiennes (avis public CRTC 1998-59 du 19 juin 1998).

En ce qui a trait à la télévision conventionnelle de langue anglaise, la part d'écoute des nouvelles locales par rapport à l'écoute totale de la télévision a augmenté de 12 % en 1992 à 14,3 % en 1997. Ce fait témoigne de l'intérêt que les Canadiens portent à l'information qui touche leur groupe communautaire. De même, les nouvelles locales sur la télévision conventionnelle de langue française ont aussi gagné une plus grande part d'écoute, de 8,2 % en 1992 à 10,6 % en 1997.



Source : analyse spéciale des sondages BBM de l'automne 1992 à l'automne 1997.

## Le cadre d'attribution des licences pour les services payants et spécialisés

Il reste peu ou pas de capacité de câble analogique dans le système de radiodiffusion aux fins de nouveaux services payants et spécialisés, alors qu'on observe une évolution croissante de la distribution numérique. Pour assurer une présence canadienne continue, le CRTC a publié un appel d'observations portant sur l'élaboration d'un nouveau cadre d'attribution de licences pour les services spécialisés et de télévision payante de langue française et de langue anglaise. Ce nouveau processus aidera le CRTC à définir les critères pertinents d'attribution de licence, au besoin, durant la transition à une distribution numérique plus répandue.

## Les nouveaux médias — Internet

Après une vaste consultation publique portant sur l'état des nouveaux médias au Canada ainsi que sur leur potentiel au pays et dans le monde, le CRTC a jugé que les nouveaux médias sur Internet atteignent les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et qu'ils sont dynamiques, hautement concurrentiels et suffisamment performants sans réglementation (avis public CRTC 1999-84 du 17 mai 1999, avis public Télécom CRTC 99-14 du 17 mai 1999; voir aussi à la page 38).

Entre autres choses, le CRTC a entrepris l'examen pour répondre aux questions concernant l'impact des nouveaux médias sur la réglementation de la radio, de la télévision et de la câblodistribution, au sens de la *Loi sur la radiodiffusion* : les nouveaux médias peuvent-ils être considérés comme de la radiodiffusion et, le cas échéant, devraient-ils être réglementés? Le CRTC a conclu que :

- ❑ la plus grande partie de ce qui est transmis sur Internet est alphanumérique et, par définition, n'est pas de la radiodiffusion au sens où l'entend la *Loi*;
- ❑ le matériel transmis sur Internet et que l'utilisateur peut, dans une large mesure, « personnaliser » n'est pas destiné à un usage « grand public » et n'est donc pas de la radiodiffusion, au sens de la *Loi*; et
- ❑ bien que certains produits et services audiovisuels transmis sur Internet constituent de la radiodiffusion, ils ne seront pas réglementés puisque la présence canadienne sur Internet aujourd'hui est importante et qu'elle est soutenue par une demande constante de contenu canadien de nouveaux médias.

Par ailleurs, le Conseil a noté que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux ont mis en place des mesures aptes à favoriser la présence de contenu canadien sur Internet. Il existe aussi des outils adéquats pour régler les problèmes de contenu offensant ou illégal sur Internet, qu'il s'agisse de la législation canadienne existante, de l'auto-réglementation de l'industrie ou encore des logiciels de filtrage de contenu.

Le CRTC a reçu plus de 1 000 contributions, soit environ 6 500 pages, de particuliers, de groupes d'intérêt public, de compagnies de multimédia, ainsi que des industries de la radiodiffusion et des télécommunications et leurs groupes industriels. Le CRTC est l'un des premiers organismes de réglementation au monde à préciser sa position à l'égard d'Internet.

### **C. LA PROGRAMMATION REFLÈTE LES VOIX NATIONALES, RÉGIONALES ET COMMUNAUTAIRES**

---

#### **Le renouvellement des licences de la SRC-CBC**

Le CRTC a décidé pour la première fois de renouveler simultanément toutes les licences de la SRC-CBC, pour permettre un débat sur les stratégies de la société et le rôle de la télévision publique dans le nouveau millénaire. Le CRTC a tenu de vastes consultations dans l'ensemble du pays ainsi qu'une audience publique de trois semaines pour le renouvellement des licences de la SRC-CBC.

Le CRTC a reçu 4 515 interventions. Quatre-vingt-dix témoins ont comparu lors de l'audience publique et près de 700 personnes ont pris part aux consultations publiques. Le CRTC entend publier sa décision à l'automne 1999.

#### **Les examens des politiques sur la radio de campus et la radio communautaire**

Dans le cadre d'un processus plus vaste amorcé en 1997 en vue d'examiner toutes ses politiques relatives à l'industrie de la radio, le CRTC examine actuellement ses politiques relatives à la radio de campus et à la radio communautaire.



Après une série de consultations avec les représentants des stations de campus et d'autres stations dans l'ensemble du Canada en 1998, le CRTC a ébauché, aux fins de consultations publiques, un projet de politique sur la radio de campus. Celle-ci vise, entre autres, à réaffirmer le rôle premier des stations de campus d'offrir une programmation qui diffère de la programmation des stations commerciales et de la SRC-CBC, et de simplifier l'environnement réglementaire. Elle cherche aussi à encourager les stations de radio de campus à promouvoir le talent local et la musique d'avant-garde diffusée moins souvent par d'autres stations (avis public CRTC 1999-30 du 18 février 1999).

Quant aux stations de radio communautaire, le CRTC propose, suite aux consultations avec les parties intéressées, de simplifier le processus réglementaire tout en assurant que ces stations continuent d'offrir une programmation convenable aux groupes communautaires qu'elles desservent (avis public CRTC 1999-75 du 5 mai 1999).

#### **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, favorisant ainsi l'épanouissement des compétences, de la capacité et des talents de l'industrie canadienne.

- ❑ Les dépenses des titulaires de licences de télévision payante et de services spécialisés ainsi que de télévision privée pour le secteur de la production indépendante canadienne sont passées de 123 millions de dollars en 1993 à 215 millions de dollars en 1998, soit une hausse de 75 %.<sup>4</sup>
- ❑ Les titulaires de licences de télévision conventionnelle privée ont dépensé 87,5 millions de dollars pour acquérir des émissions indépendantes canadiennes en 1998.
- ❑ Les titulaires de licences de télévision canadiennes ont presque triplé leurs dépenses consacrées à l'élaboration de scénarios et de concepts en un an, soit de 4,3 millions de dollars en 1997 à 12,5 millions de dollars en 1998.
- ❑ Les titulaires de licences de radio canadiennes ont contribué 1,94 million de dollars à de tierces parties au titre du développement des talents canadiens, en 1998.

---

<sup>4</sup> D'après les rapports annuels déposés par les titulaires de radiodiffusion auprès du CRTC, en 1998.

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

De nombreuses émissions canadiennes dans les catégories sous-représentées, en particulier le divertissement (dramatiques, musique et danse et variétés), ont été diffusées au cours de la période du 1<sup>er</sup> septembre 1997 au 31 août 1998. Les Canadiens ont ainsi eu amplement l'occasion de regarder des émissions mettant en vedette les artistes canadiens.

- *Émissions de divertissement canadiennes* — Pour l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1998, 205 477 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 94 693 heures, les émissions de musique et de danse, pour 3 710 heures, et les variétés, pour 13 509 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 à 23 h, s'est établi à 45 335 heures (27 653 dans les marchés de langue anglaise et 17 682 dans les marchés de langue française), ce qui correspond à 37 % du nombre total de 120 987 heures d'émissions de divertissement diffusées aux heures de grande écoute pour l'année de radiodiffusion qui s'est terminée le 31 août 1998.<sup>5</sup>

### e. LES INVESTISSEMENTS DANS LA CRÉATION DE CONTENU SONORE ET VIDÉO CANADIEN SONT IMPORTANTS

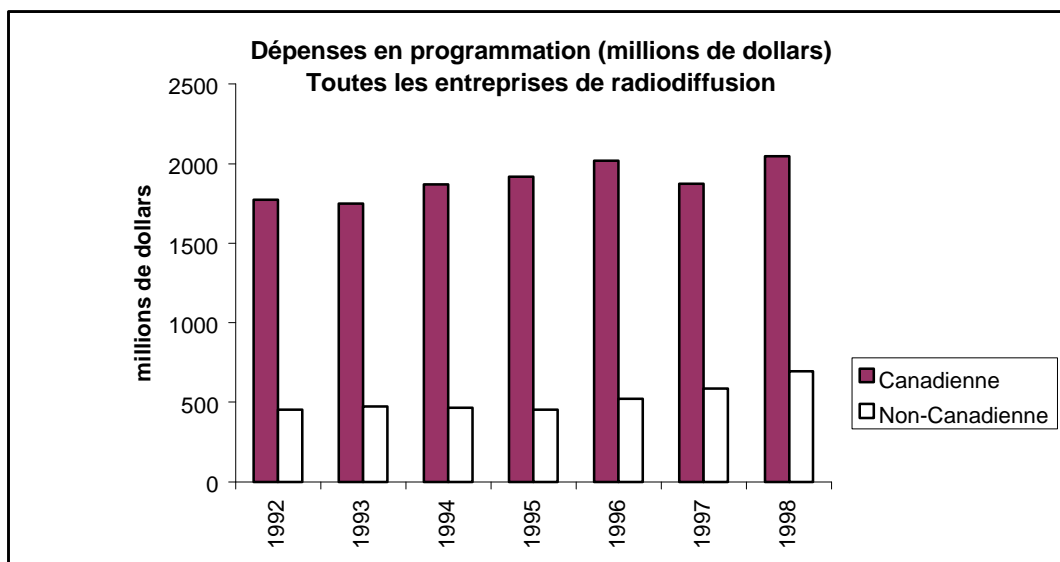
---

#### Dépenses accrues au titre des émissions canadiennes

Les dépenses des radiodiffuseurs canadiens au titre des émissions canadiennes ont augmenté de 19 % entre 1992 et 1998. Au cours de cette période, les radiodiffuseurs canadiens ont consacré en moyenne environ 78 % de leurs dépenses de programmation à des émissions canadiennes.

---

<sup>5</sup> D'après les registres de télévision déposés par les titulaires de radiodiffusion auprès du CRTC, 1998.



Source : Rapports annuels du CRTC.

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 1998. Ces investissements se sont répartis comme suit<sup>6</sup> :

- ❑ titulaires de licences de télévision privée conventionnelle — 527 millions de dollars;
- ❑ entreprises de distribution de radiodiffusion — 143 millions de dollars, soit 56 millions de dollars en contributions au Fonds de télévision et de câblodistribution pour la production d'émissions canadiennes, 4 millions de dollars en contributions à d'autres fonds de télévision et de câblodistribution indépendants et 83 millions de dollars en investissements dans d'autres émissions canadiennes;
- ❑ services spécialisés — 286 millions de dollars; et
- ❑ titulaires de licences de télévision payante — 19 millions de dollars.

Les règlements du CRTC portant sur les émissions canadiennes ont contribué, indirectement, à l'émergence de solides maisons de productions indépendantes et à leur activité. La production de télévision totale pour les indépendantes est passée de 1,1 milliard de dollars en 1997 à 1,3 milliard en 1998, une hausse de 17 %. Les budgets d'animation à la télévision ont fait un saut de 40 %, de 132 millions de dollars à 184 millions de dollars, tandis que le budget consacré aux dramatiques a diminué de 4 %, passant de 771 millions à 740 millions.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> D'après les rapports annuels au CRTC, 1998.

<sup>7</sup> Source : Rapport spécial sur la production indépendante, *Playback*, 17 mai 1999.

## DES CHOIX VARIÉS POUR LES CANADIENS

### Un vaste éventail de services de communications grâce à des industries de communications concurrentielles

Dépenses prévues	16,1 millions de dollars
<i>Autorisations totales</i>	<i>17,8 millions de dollars</i>
<b>Dépenses réelles 1998–1999</b>	<b>17,8 millions de dollars</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. Un grand nombre d'intervenants offrent un vaste éventail de services de communications et produisent d'importantes recettes.

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 CRTC a mis en place des mesures qui encouragent la concurrence entre les divers intervenants.

Dans l'élaboration de ses cadres de concurrence, le CRTC a cherché à faire en sorte que chacun puisse soutenir une concurrence durable. De plus, le cas échéant, le CRTC a établi des mécanismes qui permettent aux participants de l'industrie de régler des questions d'intérêt réciproque. (Voir CDIC, page 40 et RLA, page 43).

### Des intervenants variés dans le marché des communications

#### *Radiodiffusion*

Les Canadiens bénéficient des avantages que leur offre un marché diversifié des communications. Au 31 mars 1999, il y avait :

- 269 stations de radio commerciales AM;

- 322 stations de radio commerciales FM;
- 105 stations de télévision commerciales;
- 2 391 entreprises de distribution de radiodiffusion (par ex., câblodistribution, radiodiffusion directe, y compris Cancom, Star Choice, ExpressVu et les SDM);
- 53 services de télévision payante et services spécialisés; et
- 2 765 autres entreprises de radiodiffusion (y compris la SRC-CBC, les autres entreprises sans but lucratif et les réseaux).

En période de concurrence croissante, les recettes totales produites par les entreprises de programmation et de distribution canadiennes ont augmenté de 23 % entre 1993 et 1998, soit d'environ 6 milliards de dollars à 7,4 milliards de dollars. En outre, l'industrie a connu des bénéfices avant intérêts et impôts (BAII) de 603 millions de dollars en 1993 à 942 millions de dollars en 1998. Le tableau qui suit donne une ventilation plus détaillée par type d'entreprise.

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

	31 août 1993		31 août 1998	
	Recettes (millions \$)	BAII (millions \$)	Recettes (millions \$)	BAII (millions \$)
Radio commerciale AM	385	-44	329	-9
Radio commerciale FM	354	42	606	138
Télévision commerciale	1 472	178	1 825	202
Distribution de radiodiffusion*	1 845	547	2 444	576
Télévision payante et services spécialisés	439	79	842	126
Autres entreprises de radiodiffusion**	1 533	-99	1 395	-91
<b>Total</b>	<b>6 028</b>	<b>603</b>	<b>7 441</b>	<b>942</b>

Source : Rapports annuels déposés auprès du CRTC par les titulaires de licences de radiodiffusion.

\* Comprend Cancom; les recettes sont nettes des paiements d'affiliation.

\*\*Comprend la SRC-CBC, les autres entreprises sans but lucratif et les réseaux.

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

### *Télécommunications*

Le marché canadien des services de télécommunication a produit des recettes estimées à 23,5 milliards de dollars en 1997, soit une hausse de 8,3 % par rapport à 1996. D'après un rapport d'Industrie Canada basé sur des données de Statistiques Canada, 60 % de l'activité dans les services de télécommunications s'est concentrée dans des marchés

entièrement concurrentiels, c'est à dire dans les marchés de l'interurbain, des télécommunications sans fil, de l'équipement et des services Internet.<sup>8</sup>

- La plus grande partie des recettes sont produites par les fournisseurs de services téléphoniques locaux et interurbains titulaires, Bell Canada, BC Tel, Island Telecom Inc., MTS Communications Inc., Maritime Tel&Tel Ltd., NB Tel, NewTel Communications Inc., Norouestel Inc., QuébecTel, SaskTel et TELUS Communications Inc., ainsi que par 44 compagnies de téléphone indépendantes exploitant surtout en Ontario au Québec. Ces entreprises ont produit des recettes combinées estimatives de 16,9 milliards de dollars en 1997, surtout grâce à la fourniture de services locaux et interurbains. Ce groupe représente 72 % du marché des télécommunications.
- Les fournisseurs de services sans fil ont produit environ 3,3 milliards de dollars (soit 14 % du marché), en 1997. Cette catégorie inclut le cellulaire et les services de communication personnelle (SCP), Rogers Cantel, Mobilité Canada, Microcell Telecommunications Inc. et Clearnet Communications Inc.
- Les nouveaux venus fournissant des services sur fil métallique incluent tous les fournisseurs de services de télécommunications, qu'ils soient dotés d'installations ou non, qui concurrencent les entreprises de télécommunication titulaires dans divers marchés. Les plus grands fournisseurs dotés d'installations sont les suivants : AT&T Canada Corp/MetroNet Communications Inc. et CallNet Enterprises Inc. Cette catégorie de fournisseurs de services de télécommunication comprend aussi les revendeurs et les fournisseurs d'accès concurrents. Leurs recettes étaient de 2,7 milliards de dollars (12 % du marché) en 1997.
- Téléglobe Canada, avec des recettes de 0,6 milliard de dollars en 1997, était la seule compagnie autorisée à exploiter des installations internationales reliant le Canada aux pays autres que les États-Unis. Le monopole de Téléglobe a pris fin le 1<sup>er</sup> octobre 1998 et son marché a été ouvert à la concurrence.
- Télésat Canada Inc., la seule compagnie autorisée actuellement à acheminer des signaux de télécommunication par satellite au pays et du Canada vers les É.-U., perdra son monopole le 1<sup>er</sup> mars 2000. Les recettes de Téléglobe Canada et de Télésat Canada comptent pour 2 % du marché.

Près de 30 compagnies sont sur le point de rencontrer les exigences nécessaires pour devenir des entreprises de services locaux concurrentes, c.-à-d., pour fournir des services téléphoniques locaux concurrentiels. Parmi elles on compte des câblodistributeurs, des entreprises de services de télécommunications interurbains et des fournisseurs de services Internet, ainsi que des exploitants d'entreprises provenant de domaines tout à fait différents.

---

<sup>8</sup> *L'industrie canadienne des services de télécommunication : un aperçu, 1997-1998, 1999*, publié par Industrie Canada.

## La concurrence internationale

### *Un régime d'attribution des licences*

Le marché canadien des services de télécommunication internationale est maintenant entièrement ouvert à la concurrence (décision Télécom CRTC 98-17 du 1<sup>er</sup> octobre 1998), grâce à la mise en place d'un cadre de réglementation de la concurrence au Canada dans le marché des services internationaux. Cette décision répond à :

- ❑ la décision du Gouvernement du Canada de mettre fin au monopole de Téléglobe sur les installations de télécommunication reliant le Canada aux destinations outre-mer; et
- ❑ l'attente d'une présence accrue dans le marché canadien de fournisseurs nationaux et étrangers de services internationaux, suite à des initiatives récentes prises au sein de l'Organisation mondiale du commerce, en vue d'accroître la concurrence au niveau mondial dans les services de télécommunications en général.

L'un des éléments clés de ce cadre de réglementation, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1999, consiste en un régime d'attribution de licences aux fournisseurs de services internationaux de base. À ce jour, le CRTC a attribué environ 150 licences d'une durée de 5 ans. Tous les titulaires sont assujettis à la condition de ne pas avoir de comportement anticoncurrentiel en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication internationale. Ce régime assurera que les monopoles étrangers n'utiliseront pas leur dominance dans leurs propres marchés pour gagner un avantage indu dans le marché canadien, tout en réduisant au minimum les obstacles à l'entrée pour les nouveaux fournisseurs de services.

Le CRTC a aussi éliminé toutes les restrictions d'acheminement restantes pour le trafic canadien, permettant aux entreprises d'acheminer des appels Canada-Canada et Canada-outre-mer par les États-Unis. Ces nouvelles dispositions ouvriront des voies d'acheminement plus rentables pour les concurrents à des coûts réduits ainsi qu'un plus grand choix de services pour les consommateurs.

### *Teleglobe Canada*

Le CRTC a partiellement déréglementé Téléglobe Canada qui ne sera plus tenue de faire approuver les tarifs facturés pour les services interurbains qu'elle souhaiterait offrir au Canada et entre des localités au Canada et aux États-Unis. Bien que le CRTC continue d'exiger que Téléglobe Canada fasse approuver les tarifs facturés pour les services outre-mer, il envisage de déréglementer si cette dernière fournit des éléments de preuve démontrant qu'il y a suffisamment de concurrence. Le CRTC examine actuellement une demande de Téléglobe Canada de déréglementation substantielle de son principal service de gros outre-mer. Le CRTC s'attend à ce que Téléglobe Canada présente de nouvelles demandes de déréglementation pour d'autres services.

En outre, le CRTC a approuvé une demande de Télésat Canada visant que le CRTC s'abstienne, en grande partie, de réglementer ses services fixes par satellites, à partir du 1<sup>er</sup> mars 2000 (décision Télécom CRTC 99-6 du 25 mai 1999). Le CRTC a fixé un prix plafond pour protéger les intérêts des radiodiffuseurs et des fournisseurs de services de télécommunication qui pourraient ne pas avoir accès à un choix concurrentiel adéquat.

### *La gestion de la numérotation*

Le Canada a eu un rôle historique important dans la définition d'un plan de numérotation d'indicatifs régionaux utilisés pour tous les circuits de provenance ou de destination commutée d'appels, de données et de cellulaire sans fil et d'appels SCP, partout au Canada, aux États-Unis et dans les Caraïbes. Les indicatifs régionaux sont une ressource limitée et ils doivent être efficaces pour que le pays dispose d'un réseau et de la flexibilité géographique pour répondre à la croissance continue dans les télécommunications.

Suite aux modifications de la *Loi sur les télécommunications*, le CRTC est désormais responsable de la gestion de la numérotation, y compris des questions portant sur les indicatifs régionaux et la transférabilité des numéros.

### *La gestion des fonds centraux*

Enfin, à la suite de la décision sur la concurrence locale (décision Télécom CRTC 98-7 du 1<sup>er</sup> mai 1997) et de son suivi dans le cadre du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC), on a établi des fonds centraux afin de gérer les revenus provenant des services interurbains pour garantir que les services de communications locaux restent abordables.

## **Mise en œuvre de la concurrence dans la téléphonie locale**

### *La concurrence dans les téléphones publics locaux*

Le CRTC a rendu une décision qui vise à faciliter la concurrence dans le marché des téléphones publics (décision Télécom CRTC 98-8 du 30 juin 1998). Dans le passé, les membres de l'ex-groupe Stentor détenaient le monopole dans ce marché. La concurrence dans ce secteur devrait stimuler l'innovation dans les services. Les tarifs facturés par les nouveaux concurrents ne seront pas réglementés, car le libre jeu du marché devrait être suffisant pour garantir qu'ils soient raisonnables. Le CRTC continuera de réglementer les tarifs des compagnies de téléphones payants titulaires jusqu'à ce que la concurrence soit considérée comme suffisante pour protéger les intérêts des consommateurs. Le CRTC exige que les nouveaux concurrents remplissent des garanties pour les consommateurs avant d'avoir accès au marché des téléphones payants.



### *Les tarifs des services dégroupés*

Le CRTC a facilité davantage l'entrée de nouveaux fournisseurs de services locaux dans le marché de la téléphonie locale grâce à sa dernière décision concernant les tarifs des services dégroupés. Cette décision établit les tarifs à facturer lorsque les compagnies de téléphone locales titulaires offrent des installations essentielles particulières à des taux tarifés à d'autres fournisseurs de services locaux, si ceux-ci désirent les utiliser, pour fournir un service concurrentiel (décision Télécom CRTC 98-22 du 30 novembre 1998). C'est donc dire que les fournisseurs de services téléphoniques locaux concurrents doivent payer pour utiliser les services offerts au moyen des installations locales des compagnies de téléphone titulaires, comme le 9-1-1 et le relais téléphonique. L'accès à ces composantes dégroupées permettra d'élargir l'éventail de choix pour les consommateurs.

### *Les compagnies de téléphone indépendantes en Ontario et au Québec*

C'est en 1994 que les compagnies de téléphone indépendantes en Ontario et au Québec sont venues sous la juridiction du CRTC. Le Conseil a maintenant étendu les avantages du cadre de la concurrence aux consommateurs desservis par ces compagnies. Les abonnés du téléphone auront les mêmes choix d'interurbain que ceux des grandes compagnies de téléphone. Le CRTC a réduit les obstacles au choix d'interurbain des consommateurs dans les zones desservies par les compagnies de téléphone indépendantes de l'Ontario et du Québec. Le CRTC a mis en place un régime qui établira les conditions financières que les concurrents doivent remplir pour accéder aux territoires des compagnies indépendantes, en réduisant le montant que les concurrents doivent verser aux indépendantes pour fournir le service interurbain dans ces marchés. Le CRTC a ordonné à la majorité des indépendantes d'amener leurs tarifs locaux à des niveaux comparables à ceux des localités desservies par les compagnies de téléphone dans la région avoisinante. Les abonnés de services locaux verront des améliorations du service, comme le service régional et l'élimination des frais de distance.

De plus, le CRTC a rendu une série de décisions concernant les cadres de réglementation pour certaines compagnies indépendantes en Ontario et en Colombie-Britannique.

### **La concurrence dans les services de distribution de radiodiffusion**

Avec le nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, qui est entré en vigueur en janvier 1998, le CRTC a mis en place un cadre de réglementation pour les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR). Ce règlement 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 CRTC surveille de près la transition à la concurrence et il a pris diverses mesures pour apaiser les préoccupations soulevées concernant le pouvoir de marché des entreprises de câblodistribution. Par exemple, le 30 mars 1999, après avoir reçu et examiné des plaintes présentées par Look Communications Inc. et Torstar Corporation, le CRTC a conclu que Shaw Cablesystems avait contrevenu, entre autres choses, à la « disposition d'interdiction

de préférence induite » de l'article 9 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* en supprimant les infopublicités de Look (un nouveau concurrent de Shaw) du service Torstar distribué par le système de câblodistribution de Toronto de Shaw. Le CRTC a ordonné à Shaw de cesser et de s'abstenir de supprimer ces émissions.

En outre, le 1<sup>er</sup> avril 1999, le CRTC a imposé des restrictions pour 90 jours aux câblodistributeurs titulaires les empêchant de commercialiser leurs services directement auprès des abonnés ou de leur offrir des rabais ou d'autres incitatifs qui ne sont généralement pas offerts au public. Les premières s'appliquent lorsque les abonnés ont avisé la compagnie, par un mandataire, de leur intention d'annuler leur service de câble et les secondes, lorsque les abonnés eux-mêmes communiquent avec le câblodistributeur pour annuler leur service de câble.

Avec la combinaison du nouveau *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* et de mesures comme celles qui sont exposées ci-dessus, le CRTC aide à offrir aux abonnés canadiens les avantages sur le plan des prix et du choix qui résultent habituellement d'un marché plus concurrentiel. Bien que l'industrie de la câblodistribution continue de dominer le marché des EDR, les fournisseurs de services concurrents gagnent de plus en plus de terrain.

- ❑ 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, Bell ExpressVu et Star Choice. En 1999, ces deux entreprises canadiennes de distribution par SRD ont déclaré avoir dépassé le cap des 200 000 abonnés.
- ❑ Certains marchés, notamment la presque totalité du Manitoba, la Saskatchewan, l'Ontario et le Québec, sont desservis par un quatrième distributeur concurrent faisant appel à la technique des SDM sans fil, ce qui accroît le choix des consommateurs dans ces marchés et offre de nouveaux débouchés aux producteurs canadiens de longs métrages et d'autres émissions.
- ❑ La première licence d'une compagnie de téléphone en vue d'accéder au marché de la distribution de radiodiffusion a été attribuée en juin 1998 à NB Tel, pour desservir les villes de Saint John et de Moncton. Les essais aux fins de lancement du service sont en cours.

Le CRTC continue de régler le tarif mensuel du service de base de toutes les EDR qui desservent 6 000 abonnés ou plus. Le CRTC ne réglemente pas les tarifs des services facultatifs, pas plus que ceux des compagnies qui desservent moins de 6 000 abonnés. En vertu du nouveau cadre de concurrence, le CRTC cessera de régler le tarif du service de base d'une EDR 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 du CRTC visent à encourager les industries à offrir un vaste éventail de services de communications aux Canadiens. Dans le secteur de la radiodiffusion, le CRTC a rendu plusieurs importantes décisions en vue d'accroître la gamme de services de communications offerts aux Canadiens.

- *Radio numérique* — Conformément aux dispositions de la « Politique régissant l'implantation de la radio numérique » (avis public CRTC 1995-184), 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 de transition. Ces demandes ont été approuvées en mai 1998, pour des périodes de trois ans. En 1998–1999, le CRTC a reçu neuf autres demandes de stations de radio AM et FM de Montréal, qu'il a approuvées en novembre 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.
- *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 CRTC attribue une licence à Star Choice Television Network Incorporated à titre de concurrente (décision CRTC 1998-172 du 23 juin 1998) et à Bell Services Satellite Inc. (décision CRTC 1999-87 du 19 avril 1999).
- *Télécommunications* — Les Canadiens ont accès à un vaste éventail de services, notamment le service local sur ligne, les services de gestion des appels, les services interurbains, les services cellulaires analogiques et numériques et les SCP, les services commutés et les services réservés donnant accès à Internet, ainsi que les services de téléappel. Les entreprises canadiennes disposent, elles aussi, de toute une gamme de services et de technologies de pointe. Par exemple, les services de données par paquets existent depuis 15 ans, et divers fournisseurs offrent des services en mode de transfert asynchrone (MTA). Divers services mobiles et par satellite sont également disponibles.

Les citoyens et les entreprises devraient profiter d'un nombre accru de services et de technologies et de réductions de prix supplémentaires par suite de récentes initiatives dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce en vue d'accroître la concurrence mondiale dans les services de télécommunications. Les tarifs canadiens pour les appels téléphoniques internationaux se situent déjà parmi les plus bas chez les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> « Panier OCDE de redevances téléphoniques internationales, août 1998 » *Perspectives des communications de l'OCDE*, 1999, page 182.

## **C. LES SERVICES DE COMMUNICATIONS SONT FIABLES, DE HAUTE QUALITÉ, ET ILS RÉPONDENT AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS ET AUX VALEURS SOCIALES**

---

### **Des services améliorés pour les malvoyants et les personnes atteintes d'autres déficiences**

Le CRTC a ordonné à toutes les compagnies de téléphone, y compris celles qui fournissent des services téléphoniques sans fil, d'offrir des services améliorés afin d'accommoder les personnes malvoyantes (ordonnance Télécom CRTC 98-626 du 26 juin 1998). Les compagnies de téléphone doivent :

- ❑ à la demande de l'abonné, produire leurs factures et leurs encarts annonçant de nouveaux services ou des modifications de tarifs sur des supports comme le braille, les gros caractères, les disquettes informatiques ou tout autre support de substitution accepté par l'abonné et sa compagnie;
- ❑ quand elles remplaceront, déplaceront, moderniseront leurs téléphones payants ou en installeront de nouveaux, installer des fonctions comme des lecteurs de cartes, des messages vocaux d'aide et un écran affichant les instructions de composition.

Les compagnies de téléphone actuelles doivent faire rapport au CRTC des mesures prises pour se conformer à l'ordonnance et du nombre de clients malvoyants qui ont demandé à recevoir leurs renseignements de facturation sur supports de substitution.

Le CRTC a demandé à l'Association canadienne de normalisation (CSA) d'établir de nouvelles normes pour les téléphones payants de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées (ordonnance Télécom CRTC 98-1186 du 26 novembre 1998). Il a choisi la CSA pour élaborer ces normes parce que cet organisme possède l'expertise et les outils voulus pour évaluer les besoins du plus grand nombre d'intéressés, à savoir les personnes handicapées elles-mêmes, les consommateurs et l'industrie concernée. Une fois ces normes conçues et implantées, les fournisseurs de téléphones payants devront obligatoirement s'y conformer.

### **La qualité du service**

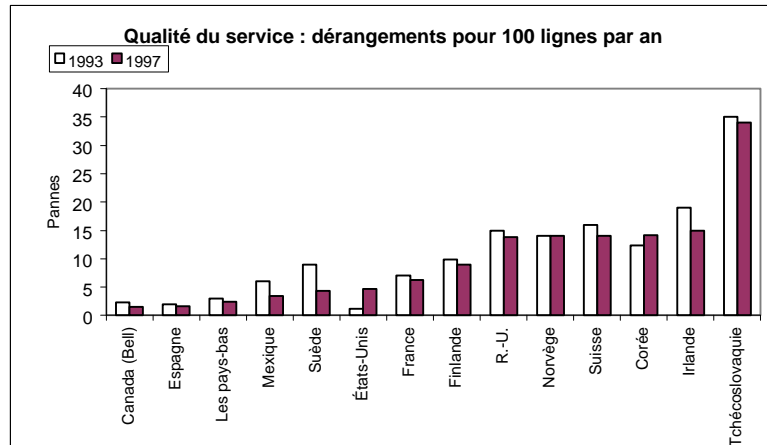
Le CRTC surveille la qualité de certains services de télécommunications sur fil. Les compagnies de téléphone titulaires qui comptent 25 000 lignes d'accès au réseau ou plus doivent lui présenter des rapports sur la qualité du service montrant leur rendement mensuel à cet égard.<sup>10</sup> Les rapports incluent, par exemple, des renseignements sur les « rapports de panne réglés dans les 24 heures ». Le Conseil s'en remet au marché pour

---

<sup>10</sup> On peut consulter les rapports sur le site Web du CRTC à : [http://www.crtc.gc.ca/FRE/PROC\\_REP/TELECOM/QoS\\_rprt/98qs\\_ixb.htm](http://www.crtc.gc.ca/FRE/PROC_REP/TELECOM/QoS_rprt/98qs_ixb.htm).

faire en sorte que les compagnies qui livrent concurrence aux compagnies de téléphone titulaires et les autres fournisseurs de services interurbains offrent un service de haute qualité, fiable.

Le Canada possède une infrastructure des télécommunications de haute qualité, comme le démontre une comparaison internationale des indicateurs de la qualité du service. Le nombre de pannes au Canada est l'un des plus faibles parmi les pays membres de l'OCDE.



Source : « Qualité du service : dérangements pour 100 lignes par an », *Perspectives des communications de l'OCDE*, 1999, page 207.

#### **d. UN NOYAU DE SERVICES DE COMMUNICATIONS À DES PRIX RAISONNABLES**

Au terme d'instances publiques exhaustives, le CRTC a, il y a deux ans, publié une série de décisions marquantes dans lesquelles il a établi le 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. Il a également mis en œuvre un plan de surveillance de l'abordabilité au moyen de rapports de contrôle annuels et trimestriels. Le CRTC a jugé que le taux national de pénétration du téléphone constitue le principal indicateur de l'abordabilité globale. Selon Statistique Canada, 98,8 % des ménages canadiens avaient le service téléphonique en 1997.

En 1997, 79,4 % des 140 422 ménages qui n'avaient pas le service téléphonique au Canada avaient accès à un téléphone en cas d'urgence. Le CRTC surveille aussi pourquoi les Canadiens ne s'abonnent pas au service téléphonique. L'abordabilité est perçue comme un facteur clé dans les motifs invoqués pour ne pas avoir de service téléphonique, mais ce n'est pas le seul. En 1997, environ 53,4 % des non-abonnés ont déclaré qu'ils n'en avaient pas les moyens, en comparaison de 66,8 % en 1996. D'autres ménages ont déclaré qu'ils n'ont pas besoin du service téléphonique (26,4 %) et d'autres, qu'ils ne s'étaient pas abonnés parce qu'ils sont sur le point de déménager (6,8 %).

Une comparaison des lignes principales par 100 habitants pour les pays membres de l'OCDE a révélé que le taux de pénétration du téléphone au Canada reste le plus élevé au monde. De plus, les taux de pénétration chez les ménages à faible revenu sont aussi sensiblement plus élevés au Canada qu'aux États-Unis.<sup>11</sup> Enfin, notons qu'une enquête récente du Yankee Group, une compagnie de recherche basée à Boston, révèle que les consommateurs canadiens ont accès aux tarifs les moins élevés d'Amérique du Nord, pour ce qui de l'interurbain, du local et de l'accès à l'Internet.<sup>12</sup>

**e. L'INFRASTRUCTURE DES COMMUNICATIONS EST NOVATRICE ET APPUIE LES SERVICES DE COMMUNICATIONS EN PLEINE ÉVOLUTION**

---

Le CRTC ne surveille ou ne réglemente pas tous les aspects de l'infrastructure des communications du Canada.

Tel qu'il a déjà été signalé, le CRTC a, dans son examen des nouveaux médias (voir page 23), conclu qu'il ne réglementera pas ce secteur parce qu'il est dynamique, hautement concurrentiel et florissant sans réglementation. L'instance concernant les nouveaux médias a donné au CRTC l'occasion d'examiner si des problèmes d'accès se posaient pour les producteurs et les créateurs de contenu ainsi que pour les utilisateurs et les citoyens. Étant donné que ses décisions et ses politiques dans le secteur des télécommunications influent sur l'accès, le CRTC continue d'examiner les questions de télécommunications liées à l'accès qui ont été soulevées à l'audience sur les nouveaux médias. Avant cette audience, le CRTC avait déjà exigé que les câblodistributeurs titulaires offrent au moyen d'un tarif l'accès grande vitesse à leurs installations pour les fournisseurs concurrents de services Internet. Une décision concernant la démarche de réglementation de ces services d'accès grande vitesse, dans laquelle le CRTC établit les tarifs, a été publiée (décision Télécom CRTC 99-8 du 6 juillet 1999). Le CRTC étudie aussi les préoccupations concernant l'accès exprimées par les utilisateurs finals d'Internet, dans le cadre d'une instance distincte portant sur le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé.

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 %), et près de 80 % 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. Le taux de pénétration de l'ordinateur augmente, et l'abordabilité relative d'Internet facilite son accès au Canada. Les tarifs moyens d'accès à Internet au Canada sont parmi les plus bas des pays membres de l'OCDE. On estime que, d'ici 2001, environ 40 % des ménages auront accès à Internet (cinq millions de ménages), soit le double de 1998. En moyenne, les Canadiens passent plus de 20 heures par mois branchés, 61 % entrant en communication au moins sept fois par semaine. Ils s'en servent surtout comme courriel (77 %) et pour accéder à de l'information (71 %).

---

<sup>11</sup> Rapporté par Bell Canada dans son rapport au CRTC 1998, en utilisant les données de Statistique Canada.

<sup>12</sup> Rapporté par *Canadian Communication Network Letter*, 6 septembre 1999.

### Crédibilité et valeur du processus de gouvernance

La saine gouvernance est une stratégie de gestion qui appuie les deux secteurs d'activité La pluralité des voix canadiennes et Les choix variés pour les Canadiens, et elle est omniprésente dans toutes les activités du CRTC pour assurer un processus décisionnel efficace et améliorer le service aux Canadiens.

Le CRTC :

- s'est engagé à réagir avec efficacité et efficience aux exigences et aux désirs souvent contradictoires du public et pour atteindre les objectifs de l'intérêt public;
- accorde une attention particulière à l'amélioration du processus public en vue d'assurer l'engagement réel des citoyens et il continuera d'entretenir un dialogue productif avec de nombreux intervenants; et
- voit à ce que ses pratiques et instances soient transparentes, exhaustives, axées sur les résultats, efficaces, opportunes et conformes aux procédures.

#### a. LES DÉCISIONS SONT JUSTES ET ÉQUITABLES

---

#### Le CRTC

Le CRTC est composé de 13 membres, y compris la présidente et deux vice-présidents (Radiodiffusion et Télécommunications). Les décisions sont prises par vote majoritaire, chacun des membres disposant d'une voix. Six membres sont nommés par région (Atlantique, Québec, Ontario, Manitoba/Saskatchewan, Alberta/Territoires du Nord-Ouest et C.-B./Yukon), ce qui garantit que les intérêts régionaux soient représentés.

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 CRTC aient été logés ces dernières années, il importe de souligner que les tribunaux n'ont renversé aucune de ces décisions pour cause d'injustice.

#### La participation du public

La participation des citoyens canadiens à toutes les instances publiques du CRTC est essentielle. Une forte participation du grand public, des groupes d'intérêt public et des représentants de l'industrie aide le CRTC à faire en sorte que l'on tienne compte d'un vaste éventail d'opinions dans la prise de décisions. Ainsi, les objectifs de l'intérêt public de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* sont atteints.

Le CRTC encourage activement une forte participation dans ses instances publiques, et il a connu beaucoup de succès à cet égard en 1998–1999. Par exemple, dans le cadre des 11 audiences publiques qui ont été tenues et des 164 avis publics qui ont été publiés en radiodiffusion au cours de cet exercice, le CRTC a reçu au total 7 509 interventions dont il a tenu compte dans ses délibérations. En télécommunications, il a publié 44 avis publics et tenu deux consultations régionales au cours desquelles des membres du grand public ont comparu. Le CRTC a aussi reçu 11 945 observations de diverses parties concernant toutes sortes de demandes.

Pour compléter ses processus établis, les audiences publiques et les avis publics, le CRTC a mis en place des moyens novateurs, souples et moins officiels de solliciter les opinions de la population qu’il sert et les industries qu’il réglemente. Les consultations publiques visent à obtenir de précieux renseignements de la population sur des questions ou des sujets particuliers qui le touche. Dans certains cas, ces consultations ont lieu avant la tenue d’audiences publiques. En 1998–1999, le CRTC a tenu sept séries de consultations sur les questions suivantes : la politique relative à la télévision, la SRC-CBC, la politique ethnique, le service dans les zones de desserte à coût élevé, MTS Communications, la radio communautaire et la radio de campus. Ces consultations publiques se sont déroulées dans 36 endroits au Canada.

Ces consultations ont souvent lieu le soir et la fin de semaine, afin d’encourager le maximum de participation. La rétroaction des intervenants de l’industrie et des membres du public jusqu’ici s’est révélée extrêmement favorable.

## **b. DES MÉCANISMES DE COLLABORATION EXISTENT AVEC DE NOMBREUX INTERVENANTS**

---

### **Le Comité directeur sur l’interconnexion du CRTC (CDIC)**

En 1996, le CRTC a établi le CDIC afin de régler certaines questions litigieuses relatives à la mise en œuvre de la concurrence dans la téléphonie locale. Il s’agit d’un processus de collaboration permanent qui fait appel aux représentants de l’industrie et de groupes d’intérêt public et de consommateurs en télécommunications comme en radiodiffusion. 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 processus du CDIC s’est soldé par 15 décisions en 1998–1999. Certaines décisions portent sur l’établissement de règles pour les transferts d’abonnés entre des entreprises et de règles relatives aux ententes d’installations d’interconnexion entre des entreprises de services locaux.



## C. LE TRAVAIL D'ÉQUIPE, LA CONFIANCE, L'OUVERTURE, LA FIERTÉ ET LE RESPECT EXISTENT AU CRTC

---

### La stratégie des ressources humaines

En 1997–1998, le CRTC a élaboré une stratégie des ressources humaines intitulée « S'orienter ensemble vers l'avenir – 1998–2000 ». Au cours du dernier exercice, il a commencé à mettre cette stratégie en œuvre et il a axé ses efforts sur les quatre grands secteurs suivants :

- *Dotation* — Le CRTC a marqué des progrès dans la dotation de postes vacants afin de disposer des ressources et de l'expertise voulues pour faciliter l'implantation de cadres de concurrence. Il y a aussi eu des réaffectations d'employés au sein de sections et entre sections afin de satisfaire aux exigences de la charge de travail.
- *Échanges provisoires avec l'industrie* — En 1999, deux employées du CRTC et deux employées d'entreprises privées participeront au tout premier Programme d'échanges Association des femmes en communications – CRTC.

Le Programme d'échanges de l'Association des femmes en communications – CRTC offre aux femmes dans le secteur canadien des communications des occasions d'acquérir des connaissances et de l'expertise dans les secteurs public et privé. Les participantes du secteur privé obtiennent un aperçu général des activités du CRTC et celles du CRTC, un aperçu des réalités et des méthodes internes du secteur privé. Un tel échange d'information et d'expertise est crucial pour réagir à l'évolution technologique rapide de l'industrie des communications.

- *Norme générale de classification* — Le CRTC prend les mesures voulues pour appuyer les initiatives du gouvernement en vue de simplifier la classification des postes et il marque des progrès importants à cet égard.
- *Équité en matière d'emploi* — Le CRTC a fait des progrès substantiels à cet égard et remplit presque toutes ses obligations en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, notamment pour ce qui est de satisfaire à toutes les exigences d'une vérification par la Commission canadienne des droits de la personne.

### Le CRTC reconnu à l'échelle internationale

Les talents du CRTC 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. Des délégations du monde entier ont consulté le CRTC au sujet du modèle canadien de réglementation en radiodiffusion et en télécommunications. Cette activité accroît la crédibilité du Canada du fait que son modèle de réglementation est reconnu à l'échelle internationale. Elle permet aussi d'« ouvrir des portes » aux entreprises canadiennes opérant à l'étranger, sans compter que c'est une activité

importante sur le plan de la promotion de la perspective de la politique canadienne. En 1998–1999, le CRTC a participé à 35 projets internationaux avec 27 pays.

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 ». Les critères de sélection reposent sur l'excellence dans la supervision des marchés des communications et des médias, les activités d'autoréglementation et la promotion de la capacité des médias.

**d. DES MESURES (PROCESSUS ET SERVICES) EFFICACES, EFFICIENTES, OPPORTUNES ET CLAIRES**

---

**De 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 1998–1999 :

- *Point de contact unique et ligne téléphonique sans frais d'interurbain* — Cette année, le CRTC a restructuré son organisation et ses processus de manière à offrir au public un point de contact unique. Ainsi, il existe un seul point d'entrée pour toutes les demandes, plaintes et demandes de renseignements et un seul point de sortie pour toutes les décisions, avis publics et ordonnances. Cela permettra d'accélérer le processus de dépôt électronique des demandes en radiodiffusion et de centraliser la gestion des projets englobant les questions de radiodiffusion et de télécommunications. Le CRTC a aussi mis en œuvre une ligne téléphonique sans frais d'interurbain à l'échelle nationale, qui permet à la population de faire des demandes, d'obtenir de l'information, de partager ses points de vue ou de lui demander d'enquêter sur des plaintes particulières.
- *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 1998–1999, ces compagnies ont déposé 18 154 fichiers électroniques – courriel et disquettes – auprès du Conseil. Des mesures semblables sont en voie d'être prises pour les entreprises de radiodiffusion.
- *Site Web du CRTC* — En 1999, le CRTC a repensé son site Web et a remplacé son moteur de recherche afin de mieux servir sa clientèle. Il rend toutes ses ordonnances, avis publics, décisions et documents d'information accessibles au public par voie électronique, grâce à Internet. Cela réduit de beaucoup les frais de distribution du CRTC tout en fournissant l'accès instantané à ses documents. En 1998–1999, le site Web du CRTC a reçu 15,2 millions de consultations d'environ 512 420 usagers différents. De ce nombre total, quelque 43 % étaient des usagers canadiens.

- *Options de prestation de services* — Le CRTC a à l'occasion recours aux bureaux de la Société canadienne des postes pour diffuser l'information d'intérêt public dans les régions rurales et éloignées et il a aussi établi des centres de documentation à Toronto et à Regina afin de mieux servir le public. Il a l'intention d'en établir un autre à Edmonton, d'ici peu. Il continuera d'examiner la possibilité de partenariats avec d'autres organisations, notamment avec les Centres de services 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 mode de règlement des litiges à l'amiable**

En 1998–1999, le CRTC a eu activement recours à un mode de règlement des litiges à l'amiable (RLA) afin de mieux régler les questions soulevées par diverses parties dans un marché concurrentiel. Avec ce mode de règlement des litiges, le CRTC 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 CRTC 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 acceptable à toutes les parties y compris le CRTC. En plus d'être opportunes et plus souples, les techniques de RLA et de médiation par des employés ont l'avantage d'alléger le fardeau administratif des parties. Le CRTC prévoit une utilisation et un rôle accrus du mode de RLA, étant donné que l'accroissement de la concurrence, la convergence, les fusions et l'intégration verticale peuvent entraîner des litiges à l'égard desquels le CRTC devrait servir d'arbitre.

### **Le délai de traitement des demandes**

L'opportunité des décisions du CRTC affecte directement les décisions d'affaires et de la population. Dans l'environnement fortement concurrentiel des communications, la capacité du CRTC de réagir rapidement et efficacement aux demandes et requêtes est cruciale pour un secteur canadien des communications solide et florissant. Les contraintes sur le plan des ressources, d'augmentations de la charge de travail et de la complexité croissante de l'environnement des communications, ont affecté certains types de décisions du CRTC. La complexité des demandes varie fortement, tout comme le temps requis pour rendre des décisions à leur égard.

En radiodiffusion, on a constaté une réduction du temps moyen de traitement des demandes par voie d'audiences publiques. Pour les points avec comparution et sans comparution, il a fallu en moyenne 221 jours en 1998–1999 en comparaison de 236 jours en 1997–1998. Le temps de traitement des demandes par voie d'avis publics est resté constant dans l'ensemble depuis deux ans, mais celui d'autres instances ordinaires s'est accru. Par exemple, le temps moyen de traitement des renouvellements de licences est passé de 295 jours en 1997–1998 à 380 jours en 1998–1999, soit une hausse de près de 30 %.

En télécommunications, le CRTC a réussi à réduire le temps de traitement des types de demandes plus ordinaires, grâce aux mesures de rationalisation qu'il a prises. Par exemple, le temps moyen de traitement des décisions portant sur les tarifications a été réduit de 34,1 jours en 1997 à 14,4 jours en 1998. Toutefois, à cause des questions plus complexes afférent au cadre de concurrence dont le CRTC est actuellement saisi, le temps consacré au traitement des demandes en vertu de la Partie VII, qui portent sur des questions comme les litiges sur le plan de la concurrence, la contribution et les services Internet, est passé de 130 jours à 164 jours, soit une hausse de 26 %. Le temps de règlement des litiges en matière de concurrence a doublé, passant à 212,4 jours.

## **Le service au public**

En 1998–1999, le CRTC a reçu plus de 60 000 lettres et appels, dont 80 % par téléphone. La correspondance électronique a augmenté de plus de 40 % par rapport à l'année dernière.

De ce total, quelque 38 000 avaient trait à la radiodiffusion. De nombreux appels et lettres ont porté sur le lancement de nouveaux services spécialisés par l'industrie de la câblodistribution, en septembre 1998, le réassemblage de services facultatifs du câble et la hausse de tarif du service de base qui en est résultée, ainsi que sur la décision du CRTC d'inclure APTN et TVA au service de base.

Les questions relatives au télémarketing par fax et par téléphone restent en tête de la liste des préoccupations des consommateurs. Des blocs de services interurbains à des prix concurrentiels ont entraîné la congestion des réseaux sur les côtes Est et Ouest, ce qui a suscité des appels et des lettres au CRTC. Enfin, le CRTC continue à recevoir des demandes d'élargissement des zones d'appels locaux dans diverses localités.

Bref, en 1998–1999, le CRTC a :

- ❑ Répondu à plus de 60 000 appels et lettres;
- ❑ tenu 18 audiences publiques et consultations dans 47 endroits;
- ❑ reçu l'apport public de près de 20 000 parties et particuliers;
- ❑ traité 3 321 demandes;
- ❑ publié 1 007 décisions;
- ❑ publié 208 avis publics;
- ❑ publié 1 143 ordonnances définitives, 13 ordonnances de frais et 15 ordonnances de taxation;
- ❑ reçu 1 498 tarifications; et
- ❑ accueilli 15,2 millions de consultations sur son site Web, provenant de 512 420 usagers différents, dont 43 % étaient des Canadiens.



## Partie IV

### Groupement des rapports



## La conformité avec l'an 2000

Au cours de la période de janvier à mars 1998, le CRTC a écrit plus de 1 100 lettres à des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications pour leur souligner l'importance d'être prêtes pour l'an 2000. Il a encouragé les entreprises à examiner leurs activités et à prendre les mesures voulues pour se conformer en vue de l'an 2000.

Comme mesure de suivi, le CRTC a rappelé à toutes les entreprises de télécommunications, réglementées comme non réglementées, les problèmes que l'an 2000 pouvaient occasionner à moins qu'elles ne prennent des mesures correctives. Le CRTC a également obligé ces entreprises à lui fournir des renseignements particuliers sur leurs plans en vue de l'an 2000, notamment les étapes cruciales pour la date prévue de conformité avec l'an 2000 et quand un plan d'urgence serait mis en place. Les réponses reçues de toutes les entreprises de télécommunications, petites et grosses, sont encourageantes. Elles révèlent que la presque totalité des quelque 100 entreprises s'attendent à ce que tous les systèmes cruciaux soient prêts pour l'an 2000 d'ici juin 1999 au plus tard. Étant donné qu'Industrie Canada sondait déjà les radiodiffuseurs ainsi que toutes les autres titulaires en vertu de la *Loi sur la radiocommunication*, il a été décidé que ce ministère assurerait le suivi auprès des entreprises du secteur de la radiodiffusion pour obtenir des renseignements d'eux au sujet de leur état de conformité avec l'an 2000.

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. Cette conclusion a été confirmée par une vérification indépendante en mars 1999 : on a constaté que le risque du CRTC relativement à l'an 2000 est faible. En 1988, le CRTC avait adopté comme norme une date fixe de huit chiffres, et tous ses systèmes internes conçus par la suite reposent sur cette norme. Il a achevé une évaluation de tous ses produits axés sur la technologie de l'information pour faire en sorte qu'ils soient conformes à l'an 2000. Toutes les questions de non-conformité devraient être réglées d'ici août 1999. Des plans d'urgence ont été dressés avec le ministère du Patrimoine canadien, du Groupe de planification d'urgence nationale et du Secrétariat du Conseil du Trésor. De plus, on a établi un Plan de gestion de crise informatique pour l'an 2000, y compris un plan et des méthodes d'équipe d'urgence, pour fins de déploiement, le 1<sup>er</sup> janvier 2000.

L'équipe chargée du projet de l'an 2000 au CRTC continue à participer 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 et 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.





## Partie V

# Rendement financier



## Aperçu

Une hausse substantielle de la charge de travail du CRTC attribuable à la mise en œuvre de cadres de concurrence et à la tenue de consultations publiques a lourdement taxé les ressources. Les affectations de ressources au cours des trois dernières années ont été complètement utilisées, bien que des mesures de réingénierie aient permis de rationaliser plusieurs processus, procédures et structures organisationnelles pour réaliser des économies de coûts et de charge de travail. Les exigences accrues du public et de l'industrie ont néanmoins dépassé les crédits réinvestis.

Tel que déjà signalé, les décisions du CRTC influent directement sur les décisions d'affaires et le grand public. À cause de ressources restreintes, le délai de traitement des demandes a accusé des retards, et il a fallu reporter certains dossiers. De plus, en 1998–1999, le manque de ressources a été aggravé par des responsabilités juridiques supplémentaires, sans crédit, que le CRTC s'est vu conférer par suite de modifications à la *Loi sur les télécommunications*.

Bien que le CRTC soit intégralement financé par les droits qu'il perçoit des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications, il importe de souligner qu'il ne peut unilatéralement fixer ses niveaux de référence. Tout comme pour les autres ministères du gouvernement fédéral, le Conseil du Trésor approuve le niveau des ressources. Compte tenu de la charge de travail et des responsabilités juridiques accrues du CRTC, le Conseil du Trésor a approuvé des crédits non recouvrables<sup>7</sup> de 1,5 million de dollars pour un an, soit 1999–2000. Cette somme aidera le CRTC à réduire en partie les pressions de sa charge de travail, mais il faut des ressources supplémentaires et de la stabilité dans les niveaux de financement pour au moins les deux ou trois prochaines années, afin de faciliter la mise en œuvre efficace des cadres de concurrence. Par la suite, lorsque les répercussions de la concurrence se seront complètement fait sentir, le CRTC prévoit que les niveaux de ressources pourraient commencer à baisser au point où, sur une période de cinq ans, ils pourraient même être inférieurs à ceux qui avaient été établis pour 1998–1999.

---

<sup>7</sup> Non recouvrables des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications au moyen des droits de licence de radiodiffusion de la Partie I ou des droits annuels de télécommunication, respectivement.

## Tableaux financiers

Tableau 1	Sommaire des crédits approuvés
Tableau 2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 3	Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles
Tableau 4	Comparaison des dépenses prévues en 1998–1999 et des autorisations totales aux dépenses réelles par organisation et secteur d’activité
Tableau 5	Recettes disponibles
Tableau 6	Recettes non disponibles
Tableau 7	Passif éventuel

### Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés – 1998–1999 Besoins financiers par autorisation

(en milliers de dollars)		1998-1999	1998-1999	1998-1999
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes			
70	Dépenses du Programme	—	2,794	2,732
(S)	Contributions aux régimes d’avantages sociaux des employées	4,573	4,803	4,803
	<b>Total CRTC</b>	<b>4,573</b>	<b>7,597</b>	<b>7,535</b>

**Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

(en millions de dollars)									
Activités	ETP	Fonctionnement <sup>1</sup>	Capital	Subventions et contributions votées	Total provisoire Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Totales des dépenses brutes	Moins : recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
<b>La pluralité des voix canadiennes</b>									
(autorisations totales)	210,0	19,1	—	—	19,1	—	19,1	15,5	3,6
(réelles)	207,2	19,1	—	—	19,1	—	19,1	15,5	3,6
<b>Des choix variés pour les Canadiens</b>									
(autorisations totales)	195,0	17,8	—	—	17,8	—	17,8	13,8	4,0
(réelles)	193,8	17,8	—	—	17,8	—	17,8	13,8	4,0
<b>Total</b>									
(autorisations totales)	405,0	36,9	—	—	36,9	—	36,9	29,3	7,6
(réelles)	401,0	36,9	—	—	36,9	—	36,9	29,3	7,6
<b>Autres recettes et dépenses</b>									
<b>Recettes non disponibles**</b>									
(autorisations totales)									(73,1)
(réelles)									(79,3)
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>									
(autorisations totales)									17,7
(réelles)									17,7
<b>Coût net du programme</b>									
(autorisations totales)									(47,8)
(réelles)									(54,0)
* Auparavant appelées « recettes affectées aux dépenses »									
** Auparavant appelées « recettes à valoir sur le Trésor »									
Nota : Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales pour 1998-1999 (budget principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations).									
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1998-1999.									
<sup>1</sup> À cause de l'arrondissement, les chiffres peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.									

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

(en millions de dollars)						
Secteurs d'activité	Réelle 1996-1997	Réelle 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Autorisations totales 1998-1999	Réelle 1998-1999	
Radiodiffusion	10,2					
Télécommunications	8,2					
Haute direction	7,6					
Services intégrés	8,1					
La pluralité des voix canadiennes		17,4	17,5	19,1	19,1	
Des choix variés pour les Canadiens		16,5	16,1	17,8	17,8	
<b>Total</b>	<b>34,1</b>	<b>33,9</b>	<b>33,6</b>	<b>36,9*</b>	<b>36,9</b>	

\*En 1998–1999, le Conseil du Trésor a approuvé des ajustements budgétaires totalisant 3,3 millions de dollars au titre, entre autres choses, des augmentations de traitements, des paiements rétroactifs de traitements et des augmentations au régime d'avantages sociaux des employés, des paiements d'indemnités de maternité et de cessation d'emploi; et des mises à niveau du système de comptabilité.

**Tableau 4 – Comparaison des dépenses prévues en 1998–1999 et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Secteurs d'activité		TOTAUX
	La pluralité des voix canadiennes	Des choix variés pour les Canadiens	
Direction	1,6	1,6	3,2
<i>(autorisations totales)</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>3,2</i>
<b>(réelles)</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>3,0</b>
Directeur exécutif, télécommunications	0,2	8,1	8,3
<i>(autorisations totales)</i>	<i>0,2</i>	<i>8,5</i>	<i>8,7</i>
<b>(réelles)</b>	<b>0,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>
Directeur exécutif, radiodiffusion	7,7	0,5	8,2
<i>(autorisations totales)</i>	<i>8,1</i>	<i>0,5</i>	<i>8,6</i>
<b>(réelles)</b>	<b>8,3</b>	<b>0,5</b>	<b>8,8</b>
Contentieux	0,9	0,9	1,8
<i>(autorisations totales)</i>	<i>1,0</i>	<i>0,9</i>	<i>1,9</i>
<b>(réelles)</b>	<b>0,9</b>	<b>0,9</b>	<b>1,8</b>
Secrétariat & Service à la clientèle	3,7	1,9	5,6
<i>(autorisations totales)</i>	<i>3,8</i>	<i>2,1</i>	<i>5,9</i>
<b>(réelles)</b>	<b>3,6</b>	<b>2,0</b>	<b>5,6</b>
Finance & services intégrés	2,3	2,3	4,6
<i>(autorisations totales)</i>	<i>3,2</i>	<i>3,2</i>	<i>6,4</i>
<b>(réelles)</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>7,0</b>
Ressources humaines	0,5	0,5	1,0
<i>(autorisations totales)</i>	<i>0,7</i>	<i>0,6</i>	<i>1,3</i>
<b>(réelles)</b>	<b>0,7</b>	<b>0,6</b>	<b>1,3</b>
Communications	0,4	0,5	0,9
<i>(autorisations totales)</i>	<i>0,4</i>	<i>0,5</i>	<i>0,9</i>
<b>(réelles)</b>	<b>0,4</b>	<b>0,5</b>	<b>0,9</b>
<b>TOTAL</b>	17,5	16,1	33,6
<b>(autorisations totales)</b>	<b>19,1</b>	<b>17,8</b>	<b>36,9</b>
<b>(réelles)</b>	<b>19,1</b>	<b>17,8</b>	<b>36,9</b>
<b>% du TOTAL</b>	<b>51,8%</b>	<b>48,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Nota :** Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales pour 1998-1999 (budget principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations).  
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1998-1999.  
À cause de l'arrondissement, les chiffres peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

**Tableau 5 — Recettes disponibles\***

(en millions de dollars)	Réelles 1996- 1997	Réelles 1997- 1998	Dépenses prévues 1998-1999	Autorisations totales 1998-1999	Réelles 1998- 1999
<b>Secteurs d'activité</b>					
Droits de licence de radiodiffusion	16,7				
Droits de télécommunication	13,4				
La pluralité des voix canadiennes		14,9	16,1	15,5	15,5
Des choix variés pour les Canadiens		14,3	12,9	13,8	13,8
<b>Total des recettes disponibles</b>	<b>30,1</b>	<b>29,2</b>	<b>29,0</b>	<b>29,3</b>	<b>29,3</b>

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

\*Auparavant appelées « recettes affectées aux dépenses »

**Tableau 6 – Recettes non disponibles\***

(en millions de dollars)	Réelles 1996- 1997	Réelles 1997- 1998	Dépenses prévues 1998-1999	Autorisations totales 1998-1999	Réelles 1998- 1999
<b>Secteurs d'activité</b>					
Droits de licence de radiodiffusion	61,2				
Droits de télécommunication	3,5				
La pluralité des voix canadiennes		70,1	69,0	75,0	75,0
Des choix variés pour les Canadiens		3,8	4,1	4,3	4,3
<b>Total partiel</b>	<b>64,7</b>	<b>73,9</b>	<b>73,1</b>	<b>79,3</b>	<b>79,3</b>
<b>Total des recettes non disponibles</b>	<b>64,7</b>	<b>73,9</b>	<b>73,1</b>	<b>79,3</b>	<b>79,3</b>

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

\*Auparavant appelées « recettes à valoir sur le Trésor »

**Tableau 7 – Passif éventuel**

Montant des éléments du passif éventuel			
(en millions de dollars)	Le 31 mars 1997	le 31 mars 1998	Courant au 31 mars 1999
<b>Contentieux</b>	1,9	3,6	0
<b>Total</b>	<b>1,9</b>	<b>3,6</b>	<b>0</b>







## Partie VI

Autres  
renseignements



## Attentes en matière de rendement — Rapport d'étape\*

### La pluralité des voix canadiennes

Stratégies :	Initiatives prévues :	Résultats :
<b>Créer et mettre en place des politiques sur la diffusion des contenus et les dépenses afférentes, qui tiennent compte des objectifs économiques et culturels</b>	➤ Favoriser de nouvelles et diverses formes de contenus, d'assemblage et de distribution (instance publique sur de nouveaux services spécialisés)	✓ Licence au Aboriginal Peoples Television Network <i>Décision CRTC 99-42, 22 février 1999; avis public CRTC 1999-70, 21 avril 1999</i>
		✓ Distribution nationale du réseau TVA <i>Avis public CRTC 1999-42, 9 mars 1999; décision CRTC 98-488, 29 octobre 1998</i>
		✓ Politique relative à la radiodiffusion ethnique <i>Décision CRTC 1999-117, 16 juillet 1999</i>
		✓ Licences à des services spécialisés de langue française <i>Avis public CRTC 1998-44, 11 septembre 1998; décisions CRTC 99-109, 99-110, 99-111, 99-112 et 99-113, 21 mai 1999</i>
		✓ Examen des émissions de télévision canadiennes <i>Audience publique, octobre 1998; avis public CRTC 1999-97, 11 juin 1999</i>
		✓ Examen de la radio commerciale <i>Avis public CRTC 1998-41, 30 avril 1998</i>
	➤ Examiner la politique relative aux émissions de télévision canadiennes, y compris un examen du contenu canadien (audience publique, été 1998)	✓ Appel d'observations, examen du contenu canadien <i>Avis public CRTC 1998-59, 19 juin 1998</i>
	➤ Examen interne des droits futurs en Amérique du Nord	✓ Examen des émissions de télévision canadiennes <i>Avis public CRTC 1999-97, 11 juin 1999</i>
		Reporté, faute de ressources
<b>Élaborer des mécanismes aptes à encourager la création et la promotion de contenus canadiens dans les médias, aussi bien traditionnels que nouveaux</b>	➤ Surveiller l'élaboration de nouvelles technologies et élaborer des projets de stratégies pour la radio et la télévision numériques	✓ Licence pour la radio numérique <i>Audience publique, 8 octobre 1998; décision CRTC 1998-498, 19 novembre 1998</i>
	➤ Examiner une demande de radio numérique	✓ Appel d'observations, cadre d'attribution de licences pour les services de télévision payante et spécialisés <i>Avis public CRTC 1999-19, 3 février 1999</i>
		✓ Licence pour la radio numérique <i>Audience publique, 8 octobre 1998; décision CRTC 1998-498, 19 novembre 1998</i>

\*D'après les Attentes en matière de rendement, le *Rapport sur les plans et les priorités, Budget des dépenses, 1998-1999*.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Élaborer une stratégie en vue d'une politique relative aux nouveaux médias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nouveaux médias <i>Avis public CRTC 1999-84, 17 mai 1999; avis public Télécom CRTC 99-14, 17 mai 1999</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner la politique relative aux émissions de télévision canadiennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examen des émissions de télévision canadiennes <i>Avis public CRTC 1999-97, 11 juin 1999</i></li> </ul>
<b>Assurer aux services canadiens et étrangers un accès adéquat à la distribution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Surveiller l'efficacité du nouveau Règlement sur la distribution de radiodiffusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appel d'observations sur un projet de modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion concernant certains droits pour des services spéciaux facturés aux abonnés <i>Avis public CRTC 1999-56, 31 mars 1999</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner les politiques relatives à l'accès pour les entreprises de distribution de radiodiffusion (automne 1998)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Règles relatives à l'accès <i>Avis public CRTC 1999-74, 5 mai 1999</i></li> </ul>
<b>Soutenir le rôle distinctif de la radiodiffusion publique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner la politique relative à la radio (y compris les cadres de la politique relative à la radio non commerciale dans l'examen de la radio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examen de la radio commerciale <i>Avis public CRTC 1998-41, 30 avril 1998</i></li> <li>✓ Examen de la radio communautaire <i>Avis public CRTC 1999-75, 5 mai 1999</i></li> <li>✓ Examen de la radio de campus <i>Avis public CRTC 1999-19, 3 février 1999</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner la contribution des réseaux de télévision de la SRC-CBC au système canadien de radiodiffusion (audience publique, printemps 1999)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renouvellement des licences de la SRC-CBC <i>Avis public CRTC 1999-3, 19 janvier 1999; audience publique, 25 mai 1999</i></li> </ul>
<b>Là où cela est opportun, favoriser l'autoréglementation de l'industrie afin de s'adapter aux enjeux sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner l'autoréglementation actuelle et l'élargir, le cas échéant (examen de la démarche d'autoréglementation et de responsabilité actuelles, en 1998)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporté, faute de ressources</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examiner le rôle du CRTC à l'égard des enjeux sociaux dans le nouvel environnement des communications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Messages de sensibilisation aux dangers de l'alcool et révisions au code <i>Avis public CRTC 1998-135, 22 décembre 1998</i></li> </ul> <p>D'autres examens ont été reportés, faute de ressources</p>

**User d'une approche internationale globale**

➤ Surveiller les développements et les initiatives de politiques à l'échelle internationale

✓ Évaluation des mesures étrangères/ internationales en matière de règlements nationaux; étude des droits nord-américains; travail avec d'autres organismes de réglementation nationaux dans le cadre de forums internationaux; ententes de coopération

Encourager l'exportation de contenu canadien

En cours et *Avis public CRTC 1999-97, 11 juin 1999*

---

## Des choix variés pour les Canadiens

**Stratégies :**

**Se fier davantage aux forces du marché pour permettre une concurrence juste et durable**

**Initiatives prévues :**

➤ Continuer à promouvoir l'entrée économique et la concurrence dans les industries des télécommunications et de la radiodiffusion réglementées et autres (examiner la concurrence locale pour les compagnies indépendantes, printemps 1999; examiner un nouveau régime de réglementation pour Téléglobe, 1998-1999)

➤ Mise en œuvre de modifications à la *Loi sur les télécommunications* (1997-2000)

➤ Examiner la démarche et les critères pour l'entrée dans le marché et la propriété d'entreprises de programmation (audience publique, printemps 1998)

➤ Examiner l'à-propos du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* dans un environnement concurrentiel (1999-2000)

**Résultats :**

✓ Faciliter la concurrence pour les compagnies de téléphone indépendantes *Décision Télécom CRTC 98-5, 4 mai 1998; décision Télécom CRTC 98-13, 1<sup>er</sup> septembre 1998; décision Télécom CRTC 98-14, 1<sup>er</sup> septembre 1998; avis public CRTC 1999-2, 13 janvier 1999; décision Télécom CRTC 99-5, 21 avril 1999*

✓ Concurrence dans les téléphones publics locaux *Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998*

✓ Tarifs applicables aux services dégroupés *Décision Télécom CRTC 98-22, 30 novembre 1998*

✓ Cadre d'attribution de licences et Téléglobe *Décision Télécom CRTC 98-17, 1<sup>er</sup> octobre 1998*

✓ Abstention à l'égard des services par satellite fixe (Télsat) *Décision Télécom CRTC 99-6, 25 mai 1999*

✓ Examen de la radio commerciale *Avis public CRTC 1998-41, 30 avril 1998*

✓ Appel d'observations, examen des émissions de télévision canadiennes *Avis public 1999-97, 11 juin 1999*

En cours

**Surveiller la concurrence et réglementer là où les forces du marché n'atteignent pas les objectifs de protection de l'intérêt public**

- Mettre en œuvre un programme de surveillance du caractère raisonnable des prix dans les télécommunications (1997–2000) ✓ Stratégie relative au service dans les zones de desserte à coût élevé *Avis public Télécom CRTC 1997-42, 18 décembre 1997, et avis public Télécom CRTC 1998-5, 6 mars 1998*
- Surveiller les mesures du CRTC relatives à l'accessibilité des services de télécommunications, établies dans la décision sur la concurrence locale ✓ Id.
- Assurer que des services de communications essentiels sont accessibles aux personnes handicapées ✓ Téléphones publics pour les personnes handicapées *Ordonnance Télécom CRTC 1998-1186, 26 novembre 1998, et pour les personnes malvoyantes, Ordonnance Télécom CRTC 1998-626, 26 juin 1998*
- Surveiller les rapports concernant le trafic international En cours
- Élaborer une stratégie pour la fourniture du service aux zones de desserte à coût élevé (1998–2000) Voir service aux zones de desserte à coût élevé *Avis public Télécom CRTC 1998-18, 30 juillet 1998*

**Appuyer la convergence**

- Élaborer un cadre de distribution de radiodiffusion pour les entreprises de radiodiffusion opérant à titre d'entreprises de télécommunications en vertu de la *Loi sur les télécommunications* ✓ Règles relatives à l'accès au câble pour les entreprises *Décision Télécom CRTC 1998-9, 9 juillet 1998*

**Surveiller l'évolution de la structure de l'industrie**

- Rassembler des données et évaluer l'état du marché dans des secteurs comme la propriété, l'intégration verticale, la propriété mixte des médias, les nouveaux concurrents et le caractère abordable de l'accès En cours - des examens de la propriété font partie de l'examen de la radio et de l'examen de la politique relative à la télévision

## ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS

### Description des secteurs d'activité

#### La pluralité des voix canadiennes

Le CRTC est aux prises avec le défi de garantir, d'une part, 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*, et de donner aux Canadiens, d'autre part, 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.

La pluralité des voix canadiennes a pour objectif d'assurer que divers contenus canadiens et qu'un éventail approprié d'émissions étrangères sont offerts aux consommateurs.

#### **PLURALITÉ DES VOIX CANADIENNES**

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

Le CRTC a recours aux stratégies suivantes :

- ❑ créer et mettre en œuvre des politiques sur la diffusion des contenus et des dépenses afférentes qui tiennent compte des objectifs économiques et culturels;
- ❑ élaborer des mécanismes aptes à encourager la création et la promotion de contenu canadien dans les médias aussi bien traditionnels que nouveaux;
- ❑ assurer aux services canadiens et étrangers un 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
- ❑ utiliser une approche internationale globale.

#### **VALEURS**

- un reflet équilibré des valeurs sociales
- la dualité linguistique et la diversité culturelle.

Ce secteur d'activité fournit une expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques et de règlements. Le CRTC :

- ❑ évalue, analyse et traite les demandes;
- ❑ surveille le système canadien de radiodiffusion;
- ❑ assure la conformité avec les lois, les règlements et les conditions de licence; et
- ❑ identifie les questions de politique pour fins d'examen.

Ce secteur d'activité comprend, pour la plus grande partie, le secteur Radiodiffusion et, pour l'instant, certaines activités du secteur Télécommunications concernant l'analyse

des questions relatives à l'accès et à la distribution de contenus (voir l'organigramme, page 67).

## Des choix variés pour les Canadiens

Le CRTC s'emploie à mettre en œuvre les objectifs de politique de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. Dans le secteur des télécommunications, le Conseil cherche à encourager la concurrence dans tous les marchés réglementés, tout en s'assurant que les services offerts sont de qualité, abordables et accessibles.

L'objectif du secteur d'activité Des choix variés pour les Canadiens vise à assurer que des industries concurrentielles offrent aux Canadiens des services de communications abordables ainsi qu'un vaste éventail de services de communications.

### DES CHOIX VARIÉS POUR LES CANADIENS

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

Le CRTC a recours aux stratégies suivantes :

- ❑ se fier davantage aux forces du marché;
- ❑ 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; et
- ❑ surveiller l'évolution de la structure de l'industrie.

### 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.

Ce secteur d'activité fournit l'expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques réglementaires et de règlements afférents. Le CRTC :

- ❑ évalue, analyse et traite les demandes;
- ❑ fournit des conseils sur toutes les questions relatives à la réglementation des télécommunications et à la distribution de radiodiffusion;
- ❑ assure la conformité avec les lois, les règlements et les conditions de licence; et
- ❑ identifie des questions de politique à examiner.

Ce secteur d'activité comprend le secteur Télécommunications et, dans le secteur Radiodiffusion, certaines activités liées à la distribution de services de radiodiffusion.

## La démarche de réglementation du CRTC

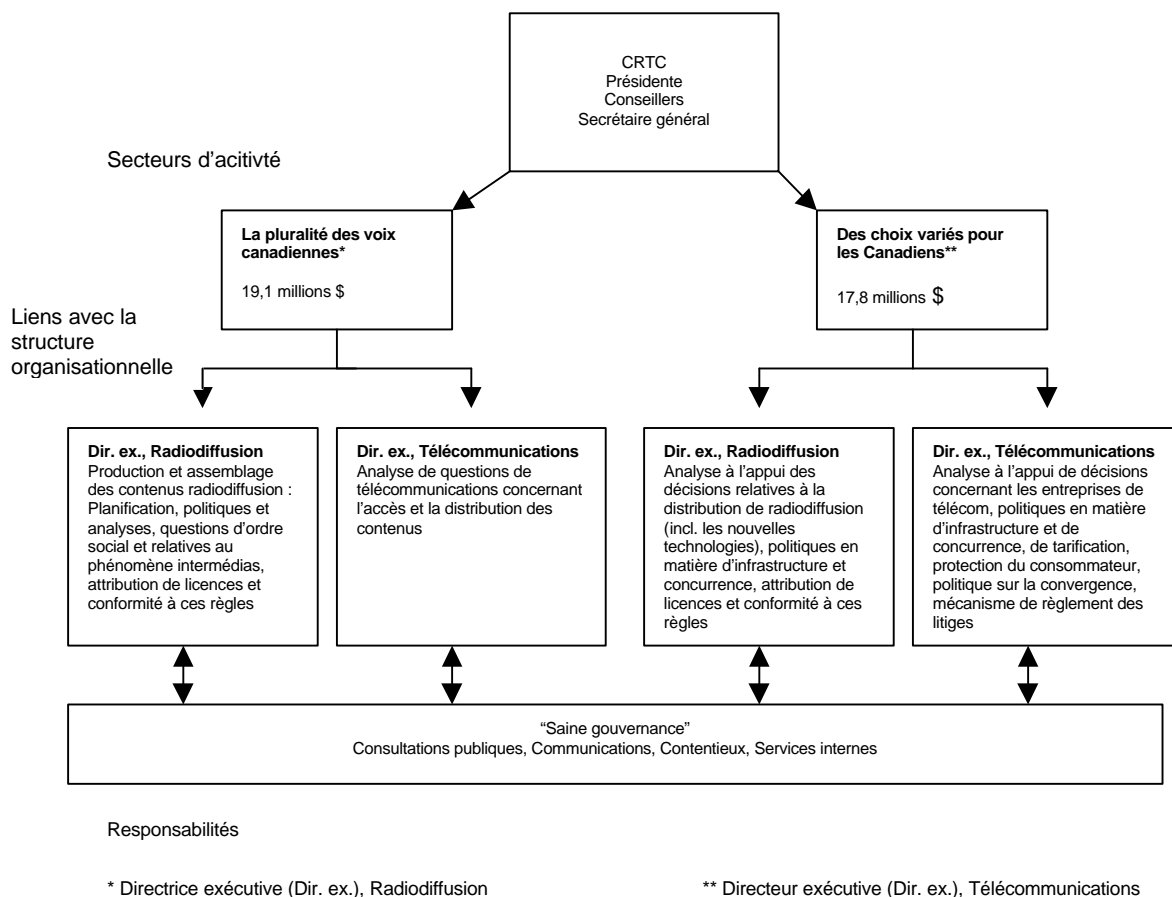
Eu égard aux changements et aux impératifs, notamment la facilitation d'une concurrence accrue, la convergence et l'élaboration et l'adoption de technologies, le CRTC a modifié



sa démarche de réglementation. Dans le cadre de sa vision, il utilise la panoplie complète de démarches de réglementation. Par exemple :

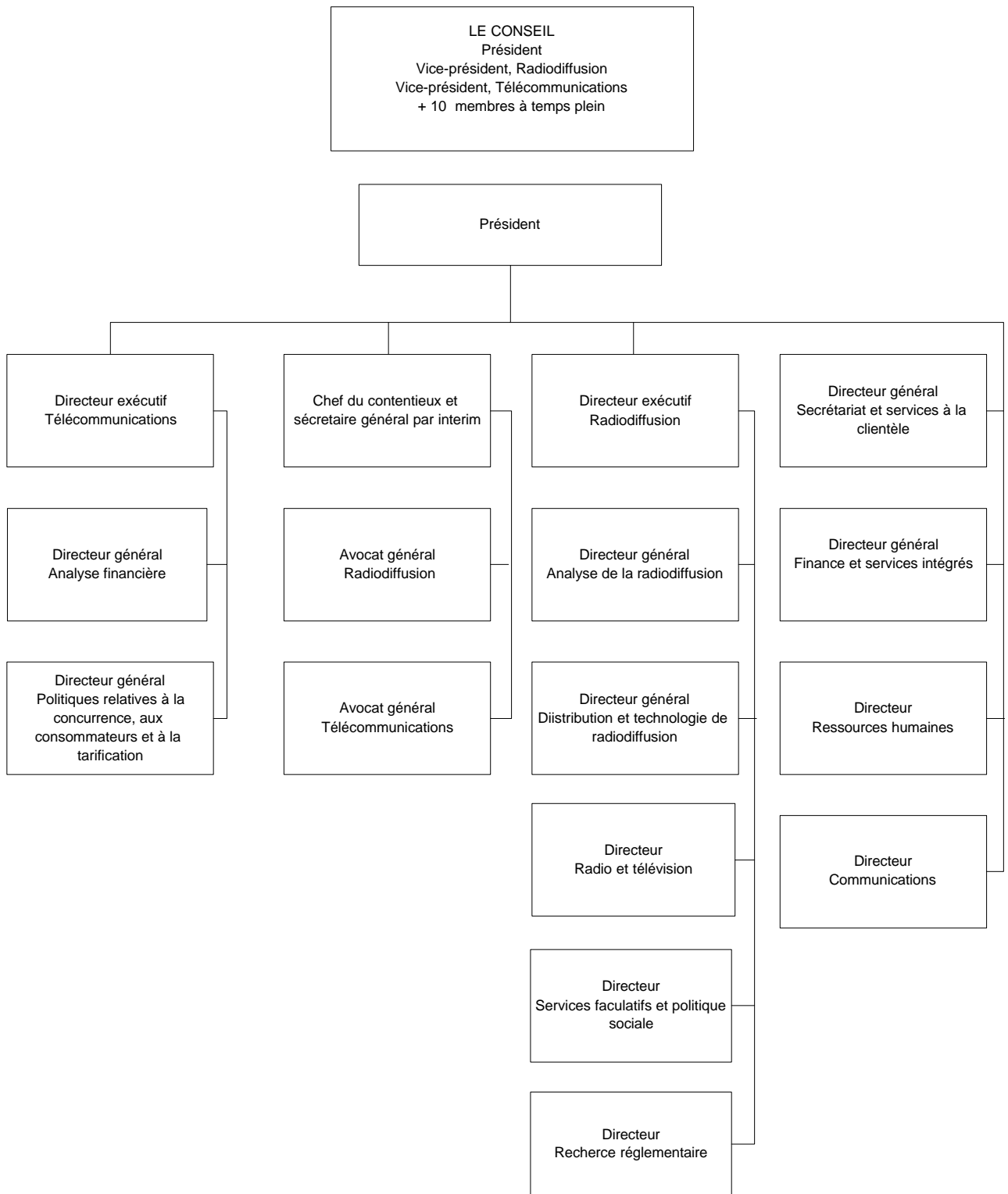
- ❑ le CRTC utilise des démarches allant de la protection à la promotion pour remplir son mandat de préserver le contenu et la culture canadiens en radiodiffusion;
- ❑ le CRTC encourage la concurrence pour assurer le choix maximum pour les Canadiens et il utilisera des démarches de réglementation détaillées, au besoin, pour atteindre les objectifs de la loi;
- ❑ dans sa démarche globale de réglementation, le CRTC délaisse la réglementation détaillée pour mettre davantage l'accent sur des paramètres généraux et des cadres habilitants; et
- ❑ le CRTC, au besoin, passe d'une démarche judiciaire détaillée dans ses processus à une démarche davantage axée sur la collaboration.

## Organisation et responsabilités de l'organisme



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

## Organigramme, juillet 1999



## Personnes-ressources

### MEMBRES DU CRTC

Présidente	<i>Françoise Bertrand</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée P. Wylie</i>	(819) 994-0870
Vice-président, Télécommunications (Atlantique)	<i>David Colville</i>	(819) 997-8766 (902) 426-7997
Conseiller,	<i>Andrew Cardozo</i>	(819) 997-4330
Conseiller,	<i>David McKendry</i>	(819) 997-4813
Conseillère,	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Conseiller,	<i>Jean-Marc Demers</i>	(819) 997-4206
Conseiller,	<i>Stuart Langford</i>	(819) 953-2935
Conseillère, (Manitoba/Saskatchewan)	<i>Barbara Cram</i>	(819) 997-4485 (204) 983-6306
Conseillère, (Québec)	<i>Andrée Noël</i>	(819) 997-3831 (514) 496-2370
Conseiller, (Alberta/T.-N.-O.)	<i>Ronald D. Williams</i>	(819) 953-0435 (780) 455-6390
Conseillère, (Ontario)	<i>Martha Wilson</i>	(819) 997-2431
Conseillère, (C.-B./Yukon)	<i>Cindy Grauer</i>	(819) 997-9411 (604) 666-2914
<b>Services à la clientèle – numéro sans frais</b>		1-877-249-2782
Services à la clientèle		(819) 997-0313
Salle d'examen public		(819) 997-2429/ 994-0863
Renseignements sur les ressources humaines		(819) 997-2219
Accès à l'information et protection des renseignements personnels		(819) 994-5366
Bibliothèque		(819) 997-4484
ATS		(819) 994-0423

### NOS BUREAUX

**ADMINISTRATION CENTRALE**  
Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Hull (Québec)  
J8X 4B1

**ADRESSE CIVIQUE**  
CRTC  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N2

**EN NOUVELLE-ÉCOSSE**  
Édifice Bank of Commerce  
1809, rue Barrington  
Pièce 1007  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3K8  
Tél. : (902) 426-7997  
Fax : (902) 426-2721  
ATS : (902) 426-6997

**AU QUÉBEC**  
Place Montréal Trust  
1800, avenue McGill  
College  
Pièce 1920  
Montréal (Québec)  
H3A 3J6  
Tél. : (514) 283-6607  
Fax : (514) 283-3689  
ATS : (514) 283-8316

**AU MANITOBA**  
275, avenue Portage  
Pièce 1810  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 2B3  
Tél. : (204) 983-6306  
Fax : (204) 983-6317  
ATS : (204)983-8274

**EN COLOMBIE-BRITANNIQUE**  
580, rue Hornby  
Pièce 530  
Vancouver (C.-B.)  
V6C 3B6  
Tél. : (604) 666-2111  
Fax : (604) 666-8322  
ATS : (604)666-0778

**EN ONTARIO**  
55, avenue St. Clair Est  
Pièce 624  
Toronto (Ontario)  
Tél. : (416) 952-9096

**EN SASKATCHEWAN**  
Cornwall  
Professional Bldg  
2125, 11<sup>e</sup> Avenue  
Pièce 103  
Regina (Saskatchewan)  
S4P 3X3  
Tél. : (306) 780-3422

**Généralités** (819) 994-0218  
Communications (819) 997-4245  
Finances et services intégrés (819) 953-5107  
Chef du contentieux (819) 953-0589  
Télécommunications (819) 953-0795

Adresse Internet : <http://www.crtc.gc.ca>  
Courriel : [info@crtc.gc.ca](mailto:info@crtc.gc.ca)



## Lois et règlements

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

#### Lois

<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, modifiée
<i>Loi modifiant la Loi sur les télécommunications et la Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Téléglobe Canada</i>	L.C. 1998, chap. 8

#### Règlements et Règles de procédure

Règles de procédure du CRTC  
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  
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications  
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication  
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunication canadiennes