

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2002

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire exécutif.....	iii
SECTION I : MESSAGES	1
Message de la ministre	3
Message du président.....	5
SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE ET RENDEMENT DU CRTC	7
Mandat du CRTC.....	9
Contexte social et économique : les défis passés et présents	10
Résultats stratégiques	13
Réalizations.....	16
ANNEXES.....	43
Annexe A: Renseignements et tableaux financiers	45
Annexe B: Membres et bureaux du CRTC.....	53
Annexe C: Lois et règlements connexes	55
Index.....	57

Sommaire exécutif

- ✓ Les Canadiens tirent profit depuis longtemps de la réglementation du CRTC sur le contenu canadien qui, grâce à leur système de radiodiffusion, leur permet d'accéder à leurs artistes et aux histoires du peuple canadien. Les stations de radio et de télévision sont obligées de consacrer une partie de leur programmation quotidienne à de la musique et à des productions canadiennes. C'est grâce à de telles obligations que tous les citoyens du Canada peuvent profiter d'émissions reflétant notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et la réalité autochtone; elles stimulent la demande de musique et de productions canadiennes sans compter qu'elles apportent de plus un soutien financier aux créateurs et aux artistes canadiens. Par ailleurs, il nous reste encore à mettre au point des outils de promotion novateurs pour augmenter le nombre des dramatiques canadiennes anglophones qui interpellent les Canadiens anglophones de la même façon que *Fortier* interpelle les Canadiens francophones.
- ✓ La technologie est la source de changements considérables dans l'industrie de la radiodiffusion. Actuellement, la transmission numérique représente l'avancée la plus marquée et le défi technologique le plus important. Pendant des décennies, les Canadiens ont reçu leurs signaux en direct, en mode analogique. Aujourd'hui, il est possible de recevoir ces signaux sous forme numérique. Pour assurer cette transition, comme il l'a fait pour la distribution par câble et par satellite numérique, le CRTC a publié une nouvelle politique sur la transmission numérique en direct et il a lancé un appel de demandes. Il incombe maintenant à l'industrie de la radiodiffusion de faire de cette possibilité une réalité.
- ✓ La concurrence sur le marché des télécommunications a permis aux Canadiens de bénéficier des tarifs téléphoniques interurbains les plus bas en Amérique du Nord. Les Canadiens s'attendent à ce que la concurrence se développe aussi dans le marché de la téléphonie locale. Cette concurrence n'a pas pris l'essor escompté, mais le CRTC a pris de nombreuses mesures pour favoriser la concurrence fondée sur les installations. En mai 2002, le Conseil a publié sa décision sur le nouveau régime de réglementation par plafonnement des prix. Selon ce nouveau régime, les clients sont protégés contre les hausses de tarifs du service local à moins que le taux d'inflation ne dépasse 3,5 p. 100. Parallèlement, le Conseil a prévu de nombreuses dispositions pour aider à la fois les nouveaux concurrents et les compagnies de téléphone titulaires à s'orienter vers la concurrence fondée sur les installations.
- ✓ Les Canadiens bénéficient également du vaste programme du CRTC en matière sociale. Depuis plusieurs années, le Conseil a attribué le numéro à trois chiffres 211 aux services communautaires d'information et d'aiguillage, demandé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et il a veillé à ce que les entreprises de télécommunication et les revendeurs des services interurbains offrent l'information essentielle dans des formats substitués pour les malvoyants.

- ✓ Ainsi que l'a souligné le discours du Trône de 2001, le Conseil contribue de façon significative aux objectifs du gouvernement en poursuivant ses quatre objectifs stratégiques. Au cours de la dernière année, de par ses activités, le Conseil a :
 - ✓ mis en œuvre les recommandations de son document *Vers un avenir mieux équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire* afin que les services en français soient offerts dans les régions où les francophones sont minoritaires;
 - ✓ attribué des licences à de nouvelles chaînes spécialisées multiculturelles afin que le système de radiodiffusion rende compte de notre diversité culturelle;
 - ✓ restructuré son site Web pour que l'information soit plus facilement et plus rapidement accessible aux Canadiens; et
 - ✓ entrepris un certain nombre d'initiatives pour que ses processus soient à la fois efficaces et efficients et que ses décisions traduisent réflexion, connaissances et bon sens.

Section I : Messages



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes continue de jouer un rôle décisif dans la consolidation d'une société canadienne dynamique. Notre pays se caractérise par la diversité et la dispersion de sa population, mais quelque chose nous rapproche peu importe où nous sommes ou qui nous sommes.

Il s'agit de notre culture. C'est elle qui nous définit comme société et c'est à elle que nous faisons référence quand nous parlons de notre identité canadienne. Notre but est de renforcer et de promouvoir les différents éléments qui font du Canada un pays respecté pour son bilinguisme et son multiculturalisme, un pays qui valorise son patrimoine culturel et naturel, la créativité, l'esprit innovateur et la cohésion.

Le CRTC s'emploie à assurer une présence et un contenu canadiens dans les télécommunications et la radiodiffusion en réglementant ces industries. Il consulte les Canadiens et les Canadiennes ainsi que les parties concernées afin d'établir des normes en matière de communications qui soient équitables et de nature à garantir l'accès à une programmation canadienne haut de gamme reflétant notre diversité culturelle et notre dualité linguistique.

Dans un monde en constante évolution, le CRTC et les 18 autres membres du portefeuille du Patrimoine canadien, de même que de nombreux autres partenaires partout au pays, s'efforcent de créer des programmes et des politiques qui correspondent à ce qui compte pour les Canadiens et les Canadiennes.

Ce rapport de rendement met en valeur les résultats des partenariats et des collaborations qu'a établis le CRTC, membre de premier plan du portefeuille du Patrimoine canadien. Il fait une large place aux artistes et athlètes canadiens et à la communauté linguistique et culturelle ainsi qu'à nos ressources culturelles et naturelles, qui font la fierté du gouvernement du Canada et de ses employés, et il souligne notre engagement à rendre accessibles les récits, la culture et les valeurs du Canada, tant ailleurs qu'ici même, chez nous.

Sheila Copps

Canada

Message du président



Le CRTC est responsable de l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*. À cette fin, il doit prendre des décisions et il doit élaborer, mettre en œuvre, faire respecter et surveiller l'application des politiques et des règlements connexes. Au cours de la dernière année, le Conseil, en s'acquittant de son rôle, a largement contribué à l'essor économique, à l'émancipation sociale et à l'épanouissement culturel des Canadiens. C'est donc avec plaisir que je vous présente le fruit de nos réalisations et les défis qui nous attendent.

Le CRTC, grâce à sa politique relative au contenu canadien et aux règlements connexes, réussit depuis longtemps à s'assurer que les Canadiens peuvent écouter les artistes et les histoires de chez eux, et c'est là une de ses grandes forces. Le Conseil a pour objectif de promouvoir la production de dramatiques canadiennes de grande qualité. Les artistes, les producteurs et les directeurs ont fait faire des pas de géant à l'industrie de la production et de la distribution de séries dramatiques de langue française, mais nous croyons que l'industrie recèle un potentiel inexploité qui lui permettrait de créer et de diffuser de nouvelles séries dramatiques télévisuelles de langue anglaise typiquement canadiennes. Ainsi, le Conseil explore de nouveaux moyens créatifs de stimuler la production de dramatiques canadiennes de langue anglaise de grande qualité.

Parallèlement à notre politique en matière de contenu canadien et aux règlements connexes qui visent à promouvoir la production d'émissions télévisuelles et radiophoniques qui intéressent les Canadiens, le régime de prix plafonds récemment approuvé vise lui aussi à rapprocher les Canadiens puisqu'il garantit une tarification raisonnable des services locaux de télécommunications en zones urbaines comme en zones rurales. Au cours des quatre prochaines années d'application du nouveau régime des prix plafonds, les Canadiens ne subiront aucune hausse tarifaire du service téléphonique de résidence, à moins que le taux d'inflation n'excède 3,5 p. cent. Quant aux tarifs du service d'affaires local, ils ne pourront être majorés au-delà du taux d'inflation pendant cette période. Nous avons pris de telles décisions afin que tous les Canadiens puissent continuer d'avoir accès à des services téléphoniques fiables et abordables.

Le nouveau régime des prix plafonds vise également à promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans le marché des services téléphoniques locaux. L'industrie, qui jadis évoluait dans un contexte largement protégé, poursuit sa transition vers un environnement favorisant davantage le libre jeu. Or, quand vient le temps de prendre des décisions, ou encore d'élaborer ou de réviser des politiques, nous cherchons à garantir le succès de cette transition, et ce, malgré la conjoncture économique très difficile. Nous sommes convaincus que la santé de l'industrie, l'innovation technologique ainsi que l'élargissement des choix et l'amélioration des services offerts aux Canadiens reposent sur une concurrence loyale. Pour stimuler une telle concurrence, nous avons supprimé autant d'obstacles réglementaires que possible et nous continuerons dans cette veine.

Dans nos décisions, dans nos politiques comme dans nos actions, nous recherchons toujours justice et équilibre. Justice signifie, entre autres, faire en sorte que les Canadiens puissent écouter des émissions dans la langue officielle de leur choix, surtout dans les régions où la langue de leur choix constitue la langue officielle de la minorité. Au cours de la dernière année, le CRTC a fait des progrès dans ce sens, car il a exigé que les grandes et moyennes entreprises de câblodistribution diffusent plus d'émissions dans les deux langues officielles, en l'occurrence les débats à la Chambre des communes.

Bien entendu, il n'y a pas que le français et l'anglais comme langues d'usage au Canada. En effet, le Canada est devenu le pays de résidence de citoyens provenant de plus de 150 souches ethniques. À l'heure actuelle, l'industrie canadienne offre plus de 30 services à caractère ethnique autorisés et notre système de radiodiffusion représente un modèle pour le reste du monde. La qualité, la diversité et le prix des services d'information et de divertissement que nous offrons sont sans précédent. Néanmoins, nous ne devons pas tomber dans la complaisance. La composition démographique du Canada change continuellement. Le système canadien de radiodiffusion doit donc être au diapason et procurer un sentiment d'appartenance à tous les Canadiens tout en favorisant le dialogue et l'harmonie entre les différentes communautés du pays.

Bref, notre rôle en tant qu'organisme de réglementation consiste à ouvrir la voie et à supprimer les obstacles qui gênent l'atteinte des objectifs énoncés dans lois fédérales régissant nos activités. Nous espérons ainsi continuer à bien servir les Canadiens.

Charles M. Dalfen

Section II :
Contexte stratégique
et rendement du
CRTC

Mandat du CRTC

Mandat du CRTC

Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*.

Objectifs stratégiques : les résultats pour les Canadiens

Le Conseil s'appuie sur quatre grands objectifs stratégiques pour assumer ses responsabilités. Ces objectifs consistent à assurer aux Canadiens :

- ✓ un contenu canadien en radio et en télévision qui favorise l'épanouissement des talents canadiens et rende compte des valeurs canadiennes, notamment la dualité linguistique et la diversité culturelle;
- ✓ l'accès à un large éventail de services de communications novateurs et de grande qualité qui répondent aux besoins des consommateurs à des prix raisonnables;
- ✓ la concurrence dans tous les domaines des communications; et
- ✓ des processus du Conseil qui soient justes, équitables et efficaces.

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil assume ses responsabilités sur le plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, notamment :

- ✓ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- ✓ élaborer, examiner et mettre en œuvre les politiques de réglementation et évaluer leur incidence;
- ✓ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- ✓ approuver les tarifs pour l'industrie des télécommunications;
- ✓ élaborer, mettre en œuvre et améliorer les cadres réglementaires pour l'industrie des télécommunications;
- ✓ favoriser la concurrence et réglementer lorsque les forces du marché ne répondent pas aux objectifs de l'intérêt public;
- ✓ surveiller la concurrence; et
- ✓ collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications qu'il réglemente. Grâce à son rôle et à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil traite de questions sociales et culturelles qui autrement ne recevraient pas toujours l'attention qu'elles méritent. À titre d'exemples, citons : le reflet de la diversité culturelle canadienne dans les médias de radiodiffusion; l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive

pour les malvoyants; la présence de la violence dans les médias de radiodiffusion et la création de numéros de téléphone spéciaux, dont le 211, qui permettent un accès rapide aux services sociaux, tout comme le fait le 911 pour les services d'urgence.

Contexte social et économique : les défis passés et présents

Comme la plupart des organismes, le CRTC ne travaille pas en vase clos. Les facteurs environnementaux sur lesquels le Conseil exerce peu ou pas de contrôle, comme l'état de l'économie, les marchés financiers et l'évolution de la société, influent sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

L'état de l'économie et la concurrence dans les communications

Le repli qui a caractérisé l'économie mondiale et les marchés financiers pendant une grande partie de l'année écoulée a eu des répercussions sur la rentabilité et, dans certains cas, la viabilité de nombreuses entreprises de l'industrie mondiale des communications. Les entreprises canadiennes n'ont pas fait exception. La baisse des revenus de la publicité a réduit les revenus d'ensemble des radiodiffuseurs. Les nouvelles baisses des valeurs des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications ont limité leur capacité à obtenir des capitaux à des fins d'investissement et ont même donné lieu à des demandes de suppression des limites à l'investissement étranger pour les entreprises de télécommunications.

Le ralentissement a également mis à mal les résultats d'un certain nombre d'entreprises canadiennes de télécommunications. Certains concurrents du secteur de la téléphonie locale ont déclaré faillite alors que d'autres se retrouvent dans une situation financière précaire. Cette situation a entraîné la diminution du nombre des concurrents qui desservent les Canadiens sur le marché local des télécommunications.

On constate également une tendance vers le regroupement de la propriété dans l'industrie de la radiodiffusion au Canada. Depuis quelques années, le Conseil a approuvé un nombre important de fusions et d'acquisitions, qui ont permis aux grandes entreprises de rejoindre un plus grand nombre de Canadiens et de mieux assurer la concurrence à l'échelle internationale.

Ces tendances parallèles soulèvent deux questions distinctes. Premièrement, compte tenu de l'étendue du Canada et de sa population relativement faible, combien d'entreprises de communication indépendantes l'économie peut-elle supporter? Et deuxièmement, quel effet auront les regroupements dans l'industrie des communications sur la concurrence dans les communications canadiennes?

Le CRTC continue d'être un ardent partisan de la concurrence, mais les économies et les marchés financiers nationaux et mondiaux ainsi que la démographie canadienne déterminent en partie le succès que remporteront les cadres concurrentiels à long terme établis par le Conseil. Par exemple, la concurrence dans le secteur de l'interurbain est devenue une réalité au cours de la période de prospérité économique qui a caractérisé les

années 1990, alors que la concurrence dans les services locaux a souffert de l'affaiblissement de l'économie dans la première partie du 21^e siècle.¹ Dans le secteur de la radiodiffusion, la concurrence entre les entreprises de distribution par câble et par satellite devient une réalité. Le CRTC a encouragé la croissance dans la prestation des services par satellite et il a adopté des politiques et des règlements pour favoriser une concurrence équitable dans le secteur de la distribution.

Contenu canadien: l'esprit et les règlements

La *Loi sur la radiodiffusion* stipule que « toutes les entreprises de radiodiffusion sont tenues de faire appel au maximum, et dans tous les cas au moins de manière prédominante, aux ressources créatrices et autres canadiennes pour la création et la présentation de leur programmation à moins qu'une telle pratique ne s'avère difficilement réalisable en raison de la nature du service notamment, son contenu ou format spécialisé ou l'utilisation qui y est faite de langues autres que le français ou l'anglais qu'elles fournissent, auquel cas elles devront faire appel aux ressources en question dans toute la mesure du possible; » [alinéa 3(1)f)]. Au moyen de ses règlements et conditions de licence, le CRTC établit la façon dont les radiodiffuseurs doivent se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi.

En avril 2002, la ministre de Patrimoine, Sheila Copps, a lancé un examen des règles relatives au contenu canadien pour la production télévisuelle et cinématographique. Les objectifs de ces règles – faire en sorte que les Canadiens aient le choix, lier les Canadiens à l'expérience canadienne diversifiée ainsi que maintenir et promouvoir l'identité et la diversité culturelle du Canada au niveau national et international – sont et resteront importants pour le Conseil. Le CRTC continuera de trouver des moyens de promouvoir la réalisation de ces objectifs.

Le Comité permanent du patrimoine canadien et la *Loi sur la radiodiffusion*

Au cours de son examen approfondi de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Comité permanent du patrimoine canadien a entendu à la fois des louanges et des critiques à propos de la Loi ainsi que des politiques et activités qui en découlent. Le Comité étudie des questions comme le contenu canadien, le soutien financier public accordé aux radiodiffuseurs privés, la propriété étrangère et les droits de licence en vertu de la partie II. Le CRTC a aidé le Comité dans ses délibérations et se tient prêt à offrir toute l'aide dont il pourrait avoir besoin.

La diversité est réelle et croissante

L'immigration au Canada a atteint des niveaux sans précédent ces dernières années; compte tenu de la baisse du taux de natalité dans la plupart des provinces, certains experts croient que les niveaux devraient augmenter pour que le Canada maintienne sa population active essentielle. Le gouvernement s'est en fait engagé à simplifier le processus

¹ L'industrie, le niveau d'investissement nécessaire pour la téléphonie locale et l'organisme de réglementation doivent également assumer une certaine responsabilité dans ce cycle fluctuant de la concurrence locale.

d'immigration pour que le Canada puisse attirer les travailleurs qualifiés dont il a besoin (discours du Trône de 2001). Pour soutenir la mosaïque culturelle du Canada, le gouvernement tient à promouvoir l'inclusivité pour tous les Canadiens qui ne sont pas membres des deux principaux groupes linguistiques. Le CRTC continuera de soutenir la diversité culturelle et d'établir des ponts entre les groupes culturels du Canada notamment en attribuant des licences à des stations de radio et de télévision à caractère ethnique et en demandant aux radiodiffuseurs de refléter fidèlement la présence des minorités culturelles et raciales et des peuples autochtones.

La population autochtone du Canada augmente à un rythme sans précédent, en particulier dans les grands centres urbains. Cette croissance souligne la nécessité de refléter la réalité autochtone du Canada dans le système de radiodiffusion canadien. Le CRTC a répondu en attribuant des licences aux services de télévision et de radio autochtones et en veillant à ce que le système de radiodiffusion reflète fidèlement la présence des peuples autochtones au Canada.

Épuisement de numéros

Compte tenu de la croissance du nombre des téléphones cellulaires et conventionnels, la demande de numéros de téléphone augmente plus vite que l'offre (épuisement des numéros). Cette situation a bien entendu des conséquences pour les réserves de numéros au Canada, aux États-Unis et dans les 19 pays des Caraïbes qui sont membres du système de numérotation nord-américain. Les estimations concernant l'épuisement des numéros varient d'une année à l'autre, selon la mesure dans laquelle la demande en cours influe sur les prévisions, mais d'après les estimations les plus optimistes, l'épuisement des numéros est à prévoir au cours des deux prochaines décennies. Le CRTC collabore avec le *Federal Communications Commission* des États-Unis, les organismes de réglementation des Caraïbes, le Comité de numérotage de l'industrie à l'échelle du système et le *North American Numbering Council* des États-Unis pour trouver des solutions à l'épuisement des numéros et gérer les réserves de numéros canadiens de la façon la plus efficiente et efficace possible.

Ces facteurs sociaux et économiques, et d'autres, représentent à la fois des possibilités et des risques au moment où le Conseil établit ses priorités et prend ses décisions. Le rapport suivant décrit les réalisations du CRTC au cours de l'année écoulée ainsi que les défis qu'il doit relever.

Résultats stratégiques

Les quatre objectifs stratégiques du CRTC sont énoncés dans son Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) :

- ✓ **Prospérité culturelle** : présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la

diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationales, régionales et communautaires.

- ✓ **Prospérité sociale**: accès de la population canadienne à des services de communication divers, novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs.
- ✓ **Prospérité économique** : une industrie des communications canadiennes concurrentielle.
- ✓ **Équité et justice pour tous** : processus du Conseil justes, crédibles et efficaces.

Le CRTC consacre toutes ses ressources à l'atteinte des ces quatre objectifs stratégiques pour les Canadiens. Le tableau ci-dessous indique les réalisations du CRTC et les défis qu'il doit relever.

Tableau 2.1 : Résultats stratégiques

Fournir aux Canadiens des communications canadiennes qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada			
Assurer aux Canadiens :	Par des mesures favorisant :	Réalisations clés et principaux défis :	Page
La prospérité culturelle	✓ Le contenu canadien	⇒ Financement du contenu canadien	16
		⇒ Programmation et écoute des émissions canadiennes	17
	✓ Dualité linguistique, diversité culturelle et réalité autochtone	⇒ Mise en œuvre des recommandations du CRTC dans <i>Vers un avenir plus équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire</i> .	19
		⇒ Accent mis sur l'octroi de licences à des services à caractère ethnique	20
		⇒ Octroi de licences aux services de radiodiffusion autochtones	21

Tableau 2.1 : Résultats stratégiques (suite)

Assurer aux Canadiens :	Par des mesures favorisant :	Réalisations clés et principaux défis :	Page
La prospérité sociale	✓ Des tarifs et un accès justes	⇒ Les clients bénéficient du nouveau régime de plafonnement des prix	23
		⇒ Mise en œuvre du nouveau régime de contribution	23
		⇒ Plans d'amélioration du service télécom	23
	✓ Réponse aux besoins des Canadiens et reflet de leurs valeurs	⇒ Mise en œuvre du système 211	24
		⇒ Sous-titrage codé	27
La prospérité économique	✓ Concurrence locale	⇒ Impact du nouveau régime de plafonnement des prix sur l'industrie	28
	✓ État de l'industrie	⇒ <i>Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion; Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et mise en place de l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication.</i>	32
Équité et justice	✓ Initiatives du CRTC	⇒ Réduction du fardeau réglementaire imposé aux petites compagnies de téléphone, renouvellement des licences de radio	35
		⇒ Normes de traitement des demandes	35
		⇒ Processus publics	35
	✓ Initiatives gouvernementales	⇒ Gouvernement en direct et nouveau site Web	36
		⇒ Initiative d'amélioration des services	37
		⇒ Valeurs et éthique	37

Réalisations

Le rapport suivant sur les réalisations souligne les principales réalisations du Conseil et les défis qu'il doit relever.

Prospérité culturelle

Le gouvernement du Canada est résolu à soutenir une culture canadienne vigoureuse au moyen de politiques culturelles qui visent l'excellence du processus créatif et la diversité du contenu canadien (discours du Trône de 2001). Le CRTC contribue à la prospérité culturelle du Canada grâce à ses politiques, à ses règlements et à ses décisions en matière de licences qui donnent aux Canadiens un vaste choix de services de radiodiffusion du monde entier, tout en assurant une présence canadienne à l'échelle internationale. Le Conseil favorise également la programmation et les talents canadiens, dans les deux langues officielles, en exigeant un soutien financier direct de la part des radiodiffuseurs et des distributeurs et au moyen de ses règles sur les niveaux de contenu canadien. Le CRTC élabore également des politiques et il attribue des licences aux services de radiodiffusion de manière à rendre compte de la réalité multiculturelle et multiethnique autochtone canadienne. Par conséquent, les réalisations du CRTC sont en partie la démonstration de sa capacité à relever le défi de soutenir une culture canadienne vigoureuse.

Objectif stratégique	Ressources connexes²	
Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationales, régionales et communautaires	12,8 millions \$	131,4 ETP

Contenu canadien

Le contenu canadien est la pierre angulaire des objectifs de politique énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Un de ses principaux objectifs est de rendre accessibles aux Canadiens les artistes canadiens et les histoires du peuple canadien. Le CRTC élabore les politiques et les règlements qui font en sorte que le système de radiodiffusion réponde aux objectifs du Parlement en matière de développement et de présence du contenu canadien. Les politiques et les règlements sur le contenu canadien portent notamment sur les aspects suivants :

² Bien que ce compte rendu ne souligne que les principales réalisations du CRTC, les ressources indiquées correspondent au total utilisé pour toutes les activités associées à chaque objectif stratégique.

- ✓ contribution financière du système de radiodiffusion à la création de contenu canadien;
- ✓ création et production d'émissions et de musique canadiennes;
- ✓ quantité de contenu canadien devant être offert par les entreprises de distribution; et
- ✓ propriété et contrôle du système de radiodiffusion canadien.

Le CRTC ne se prétend pas le seul gardien de la culture canadienne. Dans cette tâche comme dans bien d'autres, le Conseil a de nombreux partenaires. De concert avec des institutions publiques et privées – notamment le ministère du Patrimoine canadien et les autres organisations faisant partie du portefeuille de Patrimoine canadien – ainsi qu'une myriade d'artistes et d'interprètes canadiens, un ensemble de groupes culturels canadiens et des millions de Canadiens « moyens », le Conseil contribue à nourrir et à soutenir une culture canadienne vigoureuse et unique.

Le rôle que joue le CRTC pour favoriser l'épanouissement de la culture canadienne consiste en partie à demander du financement pour la création d'émissions et de talents canadiens :³

- ✓ **Contribution au développement des talents canadiens :** le CRTC demande que tous les titulaires de licences de radios commerciales privées consacrent chaque année un certain montant au talent canadien comme condition de leur demande de renouvellement de licence. Depuis 1997, les renouvellements de licences de radio ont donné lieu à 13,7 millions de dollars pour des projets de développement de talents canadiens.
- ✓ **Avantages liés aux transferts de propriété ou de contrôle :** les entreprises qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio doivent s'engager à verser des bénéfices qui représentent une contribution financière minimum directe de 6 p. cent de la valeur de la transaction au développement des talents canadiens. Entre avril 1998 et juillet 2002, ces bénéfices ont totalisé 92,6 millions de dollars. Les requérants qui demandent des transferts de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciale doivent verser des bénéfices qui représentent une contribution financière directe de 10 p. cent de la valeur de transaction au système de radiodiffusion canadien. Entre juin 1999 et juillet 2002, ces bénéfices ont totalisé 515 millions de dollars.
- ✓ **Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) au fonds de programmation :** le Règlement sur la distribution de radiodiffusion exige que toutes les EDR terrestres de classe 1 et de classe 2 ainsi que toutes les entreprises de distribution par satellite consacrent au moins 5 p. cent de leurs recettes brutes

³ Pour plus de détails sur le financement des émissions et des talents canadiens, voir le prochain Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/fr/publications/rapports.htm>.

annuelles à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes. Depuis 1997, ces contributions ont totalisé 398,5 millions de dollars.

- ✓ **Dépenses consacrées à la programmation canadienne :** pour satisfaire à leurs conditions de licence relatives au contenu canadien, les télédiffuseurs doivent acheter ou produire des émissions canadiennes. Depuis 1997, ces dépenses, détaillées au tableau 2.1, ont totalisé 6,932 milliards de dollars.

Tableau 2.1 : Dépenses admissibles consacrées à la programmation canadienne (million \$)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001
Télévision de langue anglaise					
Conventionnelle privée	367,2	417,5	403,4	393,6	394,8
CBC	203,8	311,4	353,0	324,3	299,6
Payante, à la carte et spécialisée	198,7	226,7	320,9	374,8	428,2
Télévision de langue française					
Conventionnelle privée et SRC	254,5	267,7	304,0	329,9	296,4
Payante, à la carte et spécialisée	60,8	77,7	82,6	93,1	109,1
Services spécialisés ethniques	5,7	7,4	7,8	8,3	9,1
Total	1090,7	1308,4	1471,7	1524,0	1537,2

* Source : Base de données financières du CRTC et rendement annuel de la CBC.

Les politiques et les règlements concernant le contenu canadien ont également influé sur le processus concurrentiel d'attribution des licences de télévision.⁴ Les requérants concurrents promettent souvent de diffuser plus que le minimum de contenu canadien exigé par les règlements du CRTC. Le processus concurrentiel d'attribution des licences du Conseil produit ainsi deux avantages pour les Canadiens. Le premier, indiqué au tableau 2.1, est le montant des dépenses consacrées à la programmation canadienne qui contribue à aider les Canadiens qui travaillent dans ce domaine. Le deuxième est le nombre d'heures de programmation canadienne disponibles aux téléspectateurs.

Le CRTC a largement réussi à favoriser la programmation d'émissions canadiennes pendant la plus grande partie de la journée de radiodiffusion, mais il a eu moins de succès à assurer la programmation d'émissions canadiennes prioritaires, en particulier les dramatiques, en soirée (de 19 h à 23 h). Ces dernières années, le Conseil a fait de la programmation d'émissions canadiennes prioritaires en soirée une priorité. Cela s'est traduit par une augmentation marquée de la quantité d'émissions canadiennes de langue

⁴ Le même type de concurrence promet également des niveaux plus élevés de programmation canadienne lors des renouvellements de licence de radio.

anglaise prioritaires.⁵ Il faut encore s'employer à promouvoir l'augmentation du nombre des dramatiques.

Malgré l'augmentation du nombre d'émissions canadiennes de langue anglaise programmées, on n'a pas constaté d'augmentation correspondante de l'écoute, ce qui représente un grand défi pour le CRTC. Alors que la tendance de ces dernières années a été vers une hausse importante de la programmation, la tendance de l'écoute a été au mieux stationnaire et au pire à la baisse. Il n'existe pas d'explication simple à cette réalité, mais il semble que les Canadiens anglophones ont un certain goût pour les dramatiques étrangères. Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2001* (que l'on peut consulter sur le site Web du CRTC à <http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/rapports/PolitiqueMonitoring/2001/bpmr.htm>) montre que les Canadiens anglophones choisissent de regarder une grande partie de la programmation étrangère; l'augmentation récente des achats d'antennes paraboliques et de services de satellite⁶ pourrait venir appuyer cet argument. La question est de savoir pourquoi? Le CRTC n'a pas toutes les réponses, mais il cherche activement à les trouver. Étant donné que le CRTC veut continuer d'imposer comme condition de licence la programmation d'émissions canadiennes prioritaires aux heures de grande écoute, il continuera de chercher des moyens d'encourager l'écoute de ces émissions.

« J'aimerais vous demander comment nous pouvons arriver à diffuser des séries dramatiques canadiennes de langue anglaise dans lesquelles nous pouvons nous reconnaître en tant que Canadiens; comme les Américains se reconnaissent dans *West Wing* ... et les Canadiens de langue française dans *Fortier*; les émissions dramatiques télévisées nous révèlent à nous-mêmes, elles nous amusent, et nous touchent. Nous nous hâtons de rentrer à la maison pour ne pas manquer une épisode. »

Charles M. Dalfen
Président
10 juin 2002

Ces mesures ne sont pas nécessaires pour stimuler la production de dramatiques en langue française. Leur production est importante tout comme la taille et la loyauté de leur auditoire.

⁵ Veuillez consulter le prochain *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2002 pour plus de détails* (<http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/rapports.htm>).

⁶ Les antennes paraboliques et services de satellite proviennent des États-Unis et permettent aux Canadiens de recevoir une programmation qui n'est pas soumise aux règles relatives au contenu canadien.

Dualité linguistique, diversité culturelle et réalité autochtone

Le gouvernement canadien s'est engagé à soutenir la dualité linguistique du Canada, aspect « fondamental pour notre identité et élément essentiel de notre société dynamique. La protection de nos deux langues officielles est une priorité pour le gouvernement... » (discours du Trône de 2001). Le CRTC demeure résolu à contribuer aux objectifs du gouvernement dans ce domaine.

Tout récemment, le CRTC a pris des mesures pour mettre en œuvre les recommandations contenues dans son rapport de 2001 *Vers un avenir mieux équilibré : rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire* (veuillez consulter le communiqué de presse pour un résumé du rapport à <http://www.crtc.gc.ca/FRN/NEWS/RELEASES/2001/I010212.htm>). Le Conseil tient à augmenter la quantité d'émissions de langue française offertes aux communautés francophones en milieu minoritaire à mesure que la technologie qui le permet devient disponible. La nouvelle politique exige plus particulièrement que tous les grands et moyens câblodistributeurs (classe 1 et classe 2) qui distribuent des services de programmation sous forme numérique à l'aide d'une technologie numérique à grande capacité (750 MHz et plus) offrent à leurs clients tous les services spécialisés de langues française et anglaise et au moins un service de télévision payante en français et en anglais en mode analogique ou numérique. Cette partie de la politique touche 21 distributeurs et environ 22,6 p. cent de tous les abonnés du câble au Canada. Les câblodistributeurs des classes 1 et 2 qui utilisent une technologie numérique de moindre capacité (moins de 750 MHz et plus de 550 MHz) sont désormais tenus d'offrir à leurs clients au moins un service spécialisé canadien dans la langue officielle de la minorité en mode analogique ou numérique par groupe de 10 services de programmation (canadien ou non) qu'ils distribuent dans la langue officielle de la majorité. Dans cette catégorie, 113 distributeurs offrent des services à environ 56,6 p. cent des abonnés du câble.

Le Conseil convient qu'à court terme, de nombreux clients du câble continueront de recevoir leurs services en mode analogique. Pour que les Canadiens continuent de recevoir ces services dans la langue de leur choix, le Conseil a décidé de ne pas autoriser la réduction du nombre de services en langue française que les câblodistributeurs distribuent sur les chaînes analogiques dans les marchés anglophones. Si les câblodistributeurs se conforment à cette politique, les Canadiens, dont la langue est la langue officielle de la minorité dans leur région, auront accès à une programmation dans la langue de leur choix.

Pour appuyer encore la tradition de dualité linguistique, le Conseil exige que, dans le cadre de leur service de base, tous les câblodistributeurs des classes 1 et 2 ainsi que quelques câblodistributeurs (classe 3) retransmettent les débats de la Chambre des communes dans la langue officielle de la majorité. Ils doivent également offrir les débats dans la langue officielle de la minorité en utilisant leur technologie de seconde piste audio (SPA). Depuis le 1^{er} septembre 2002, une majorité d'abonnés du câble ont accès à la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) dans la langue de leur choix.

Le Canada, où vivent des gens de plus de 150 origines ethniques, est le premier pays officiellement multiculturel dans le monde. Les Canadiens sont fiers de leur mosaïque culturelle et veulent qu'elle s'épanouisse et croisse. Dans *Le rendement du Canada 2001* (que l'on peut consulter à http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html), on estime que l'acceptation des différents groupes ethniques et l'interaction sociale positive entre des gens d'origines diverses enrichissent la société canadienne. En 1996, les immigrants représentaient 17,4 p. cent de la population totale au Canada et les minorités ethniques représentaient entre 30 et 40 p. cent de la population dans les grands centres urbains canadiens (Vancouver, Toronto et Montréal).⁷

Afin d'encourager une plus grande diversité culturelle dans le système de radiodiffusion, le CRTC insiste de plus en plus sur le reflet de la diversité culturelle. En plus d'attribuer des licences à un grand nombre de nouvelles stations de radio et de télévision multiculturelles et multilingues, le Conseil a récemment demandé aux grands réseaux de télévision de langues française et anglaise (Global, CTV et TVA) et aux services spécialisés d'élaborer et de présenter des plans sur la diversité culturelle dans le cadre de leur renouvellement de licence et il a demandé à l'Association canadienne des radiodiffuseurs d'élaborer un plan d'action pour améliorer la représentation de la diversité culturelle dans toute l'industrie de la radiodiffusion privée. Il s'agit de faire en sorte que le système de radiodiffusion reflète la société canadienne. L'objectif est ambitieux, mais le CRTC est d'avis qu'il serait plus risqué de ne pas être inclusif.

« Le Conseil a toujours reconnu que la radiodiffusion à caractère ethnique a pour rôle d'assurer la pleine participation des membres des différents groupes ethniques à la société canadienne. »

Andrée Wylie
Vice-présidente, Radiodiffusion
15 février 2002

En novembre 2000, le CRTC a approuvé 283 nouvelles licences numériques de catégorie 2, dont 50 étaient des services à caractère ethnique. De novembre 2000 au 18 mars 2002, 9 des 39 nouveaux services de catégorie 2 lancés étaient à caractère ethnique. Aujourd'hui, des Canadiens d'origine coréenne, punjabi, hindi, tamoule, portugaise et grecque peuvent accéder dans leur langue à de nouveaux services numériques de radiodiffusion.

Le CRTC a aussi accordé récemment des licences à deux nouvelles stations de télévision multiculturelles (une à Vancouver et l'autre à Toronto) et deux stations de radio multiculturelles (à Ottawa et à Montréal). Ces nouvelles stations permettront d'augmenter

⁷ Voir *Rendement du Canada 2001* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html).

le nombre d'heures de programmation multilingues actuellement offertes au niveau national (voir tableau 2.2).

Tableau 2.2 : Disponibilité de la programmation multilingue dans certains endroits

Lieu	Langues	Nombre de stations	Heures/semaines de diffusion
Radio			
Vancouver	40	3	378,0
Edmonton	22	1	88,7
Calgary	22	1	168,0
Winnipeg	17	1	75,6
Toronto	51	6	835,0
Montréal	22	1	150,0
Télévision			
Montréal	15	1	75,0
Toronto	20	1	68,5

Source : *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2001* du CRTC

Le sous-alinéa 3(1)d)(iii) de la *Loi sur la radiodiffusion* stipule que le système canadien de radiodiffusion devrait « refléter... la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones. » Le CRTC a contribué à la représentation de la réalité autochtone au cours des années en attribuant des licences à environ 120 stations de radio communautaires autochtones et à de nombreuses stations de télévision communautaires. De plus, en 1999, le Conseil a approuvé le premier réseau mondial de télévision nationale autochtone, l'Aboriginal People's Television Network (APTN); en 2001, il a approuvé le réseau Aboriginal Voix Radio, qui aura des stations à Toronto, Calgary, Vancouver et Ottawa. Le CRTC a également approuvé des contributions à Aboriginal Voices Radio à titre d'avantages tangibles dans divers transferts de propriété. Outre l'attribution de licences et l'accord d'avantages tangibles aux services de radio et de télévision autochtones, le Conseil tient à voir le reflet et la représentation fidèles des peuples autochtones du Canada dans les services de radiodiffusion de langues française et anglaise.

La prospérité culturelle est plus que le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle et la réalité autochtone. Voici d'autres réalisations du CRTC qui appuient cet objectif stratégique :

Autres réalisations

- ✓ À l'appui de la programmation locale, le Conseil a entrepris un examen, et en publiera une version révisée, de sa politique sur les médias communautaires (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2001/pb2001-129.htm>).
- ✓ Le CRTC a publié un cadre de réglementation pour la transition vers la télévision numérique en direct et il a fait un appel de demandes dans l'avis public 2002-31 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2002/pb2002-31.htm>).
- ✓ Par son cadre réglementaire et l'attribution de licences à un grand nombre de services, le CRTC a facilité l'adoption des services spécialisés numériques qui ont donné aux Canadiens plus de choix de programmation et aux services canadiens, une plus grande présence nationale et internationale.
- ✓ Le CRTC a lancé l'examen de la retransmission sur Internet des signaux de radiodiffusion (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Notices/2002/pb2002-38.htm>).

Prospérité sociale

Le discours du Trône de 2001 a souligné l'intention du gouvernement de contribuer à renforcer les collectivités canadiennes. Le CRTC est convaincu que de meilleures communications, plus inclusives, créent des collectivités plus fortes. Il s'est donc engagé à favoriser l'accès à une variété de services de communication innovateurs, de grande qualité et à des prix abordables répondant à leurs besoins et reflétant leurs valeurs. Ces dernières années, le Conseil a demandé aux Canadiens leur opinion sur des sujets comme les prix, les conditions de service et l'accès aux services pour les malentendants et les malvoyants. Le sous-titrage codé, le numéro 211 pour l'aiguillage aux services sociaux, la vidéo descriptive et les documents de facturation du téléphone dans des formats adaptés aux malvoyants font partie des innovations que le CRTC a permises. Les Canadiens ont bénéficié de ces initiatives et d'autres de la façon suivante.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Accès de la population canadienne à des services de communication divers, novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs.	10,2 millions \$	96,9 ETP

Tarifs et accès équitables

Le service téléphonique de base est essentiel aux Canadiens. Le CRTC veut faire en sorte que tous les Canadiens dans toutes les régions aient accès à des services de télécommunication abordables et de grande qualité et il continuera de promouvoir l'universalité du service dans tout le Canada.

Dans sa décision de mai 2002 sur le plafonnement des prix (que l'on peut consulter dans sa totalité à (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) le Conseil fixe des règles qui régissent les tarifs que les cinq compagnies de services téléphoniques locaux titulaires (TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom) peuvent demander aux clients résidentiels et d'affaires⁸. Compte tenu de la concurrence relativement faible dans la prestation des services téléphoniques locaux et l'absence de concurrence des prix dans ce marché, le CRTC a estimé que les consommateurs avaient toujours besoin d'être protégés contre les hausses de tarif. Les nouvelles règles relatives aux prix sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2002 et seront réexaminées dans quatre ans.

Selon le nouveau régime en moyenne, le coût du service de base n'augmentera pas à moins que l'inflation ne dépasse 3,5 p. cent. En fait, le Conseil a refusé les demandes de Bell Canada, de TELUS et de trois autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui leur auraient accordé la souplesse nécessaire pour majorer les tarifs des services téléphoniques et des téléphones payants.⁹ Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a également limité au taux de l'inflation, en moyenne, les hausses de tarif du service local pour les clients du service d'affaires. L'un des buts du Conseil est en effet de faire en sorte que les clients urbains et ruraux aient accès à un service téléphonique local fiable et à un prix abordable.

Grâce à l'adoption de son nouveau mécanisme de paiement de la contribution, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2001,¹⁰ le Conseil a donné les moyens de maintenir un service résidentiel local abordable pour les Canadiens des régions rurales et éloignées ou dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE). Dans sa décision, le Conseil a réduit la subvention nationale pour les ZDCE de 70 p. cent, ou de 1 milliard de dollars, en 2001 à moins de 300 millions de dollars en 2002. Les ESLT ont proposé des hausses tarifaires pour les ZDCE qui réduiraient encore la subvention nationale. Le CRTC a décidé que les clients du service résidentiel local des ZDCE bénéficieraient de la même protection tarifaire que les clients du service résidentiel local dans les autres zones. C'est ainsi que pour les quatre prochaines années, en moyenne, les clients des régions rurales et éloignées ne subiront pas de hausse de tarif pour les services de base.

Pour que les services téléphoniques de base soient également fiables, dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a prévu des mécanismes provisoires sur la qualité du service et des plans d'amélioration du service approuvés pour les ESLT. En septembre

⁸ La décision fixe également des règles pour les tarifs que les compagnies de services téléphoniques locaux titulaires peuvent facturer à leurs clients. Cet aspect est traité plus en détail dans la section sur la prospérité économique.

⁹ Le Conseil termine une instance publique avant de publier une décision sur les aspects des téléphones payants.

¹⁰ Voir : <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2000/DT2000-745.htm>.

2002, le Conseil a amorcé une instance pour finaliser le régime provisoire de rajustement tarifaire dans les cas où les ESLT ne satisfont pas aux indicateurs de qualité du service prescrits. Les plans d'amélioration du service des ESLT permettront d'étendre le service aux clients non desservis et de mettre le service à niveau dans le cas des clients mal desservis.

Un des risques associés au fait de dépendre de la réglementation pour assurer aux Canadiens des services téléphoniques locaux abordables tient à l'impact possible sur la concurrence dans le marché local. De même, le risque de dépendre des forces du marché lorsque la concurrence dans les services locaux en est à ses débuts est trop important pour que l'organisme de réglementation le néglige. La protection réglementaire devra continuer de s'appliquer dans ce marché jusqu'à ce que les forces du marché soient suffisantes pour protéger les consommateurs. Les mesures que le CRTC a prises pour concilier les besoins et les souhaits de tous ses intervenants – clients, nouveaux concurrents et compagnies de téléphone titulaires – sont abordées dans la section suivante de ce rapport concernant la prospérité économique.

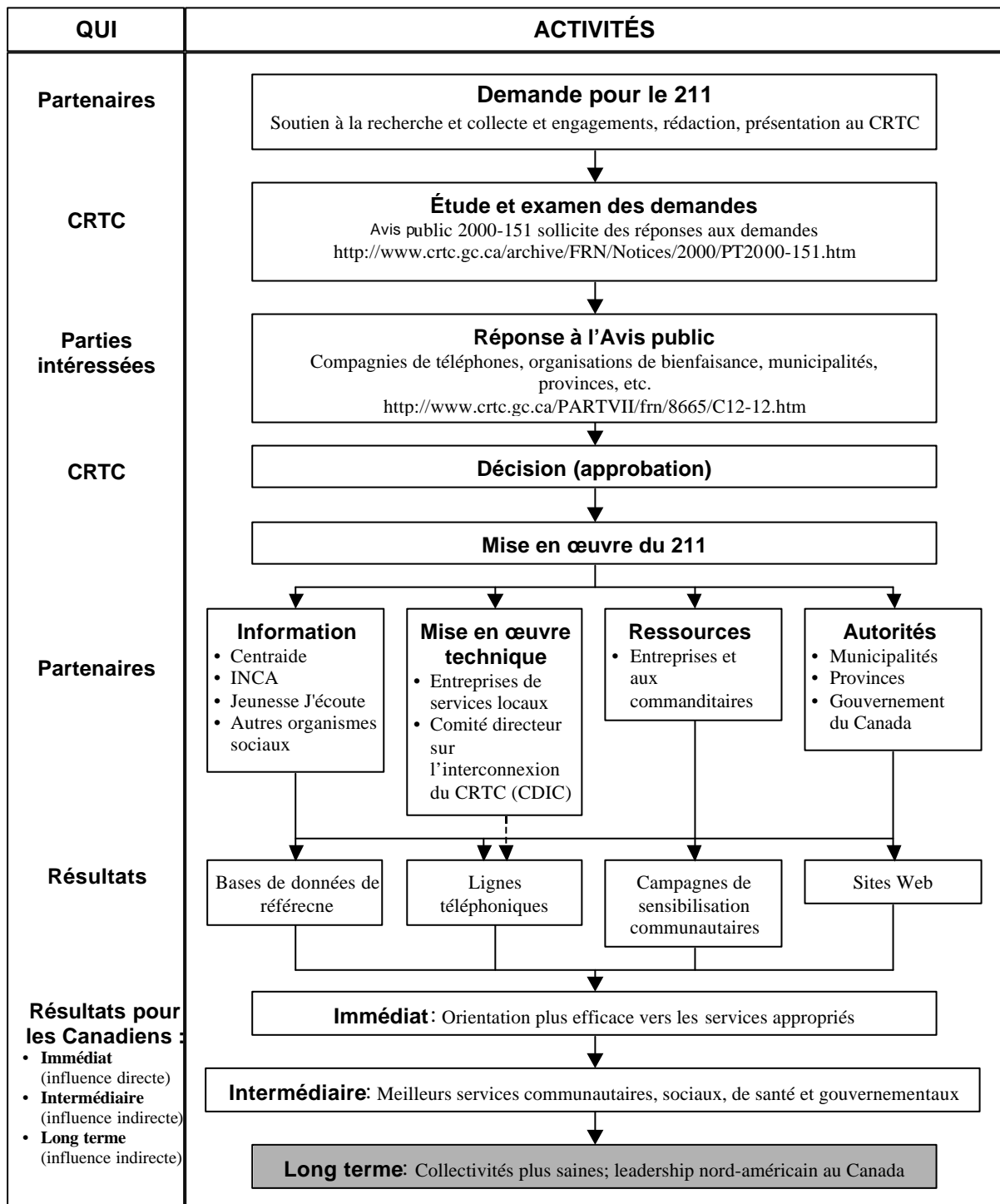
Répondre aux besoins des Canadiens et refléter leurs valeurs

La diversité que chérissent les Canadiens ne se limite pas à la diversité culturelle et linguistique. Nos collectivités se composent de personnes ayant des besoins très différents et des valeurs sociales profondément enracinées. Le Conseil a contribué largement à aider le Canada à répondre à son objectif de collectivités vigoureuses et saines (*Le rendement du Canada 2001*, http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.html).

L'an dernier, le CRTC a approuvé la demande de Centraide et d'un autre organisme et attribué le numéro 211 aux services d'information et d'aiguillage communautaires (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/DT2001-475.htm>). Son intention était d'aider les collectivités en établissant un service d'aiguillage à guichet unique reconnu au niveau national et mis en place localement pour tous ceux qui ont besoin de demander de l'aide à des organismes sociaux ou de soins de santé. Une entreprise de cette envergure n'aurait pas pu être réalisée sans l'aide d'un certain nombre de partenaires. Le Conseil termine une instance publique avant de publier une décision sur les aspects des dispositions concernant les téléphones payants (pour une illustration des partenariats en cause, voir la figure 2.2 ci-dessous). Les municipalités approuvent les plans d'affaires des groupes qui offriront le service; les entreprises de télécommunication assument le coût du réacheminement des appels des numéros d'information et d'aiguillage actuels au 211 et les organismes de bénévoles, comme Centraide, le Jeunesse J'écoute et les centres de crise locaux fournissent une expertise en plus de l'information.

Les avantages possibles sont énormes. Aux États-Unis, United Way Atlanta a créé en 1997 un numéro 211 pour un service multilingue gratuit permanent. Ce service possède une base de données de plus de 2 000 organismes et reçoit environ 200 000 appels par an,

Figure 2.2 : Modèle logique de mise en œuvre du numéro 211



soit 40 p. cent de plus que les organismes n'en recevaient avant le service 211¹¹. Au Canada, le Centre d'information communautaire de Toronto a lancé le premier numéro 211 en juin 2002, en partenariat avec le groupe Centraide du Grand Toronto, la ville de Toronto et le gouvernement du Canada et d'autres commanditaires, notamment Hydro One et Toronto Hydro. Le projet de Toronto, qui comprend un service téléphonique 211 et un site Web, pourrait servir de modèle à d'autres municipalités. Jusqu'à présent, Edmonton, Calgary, Vancouver, Windsor et Winnipeg étudient également la possibilité de créer un service 211.

Répondre aux besoins des Canadiens c'est aussi répondre aux besoins des personnes handicapées. À la fin des années 1980, le Conseil a commencé à encourager, et finalement à inviter, les radiodiffuseurs à offrir aux malentendants un sous-titrage codé. En 1987, lorsqu'il a accordé son renouvellement de licence à la SRC, le CRTC a fixé ses attentes à 15 heures par semaine de sous-titrage codé. En 1995, les grands radiodiffuseurs de langue anglaise étaient censés fournir un sous-titrage codé pendant 90 p. cent de toute la programmation et 100 p. cent des nouvelles locales; les radiodiffuseurs de langue anglaise de taille petite et moyenne ont été encouragés à atteindre les mêmes niveaux. À compter de 2002, la norme de 90/100 p. cent est applicable à tous les radiodiffuseurs de langue anglaise.

En raison de difficultés d'ordre technique et de la petite taille du marché, l'offre du sous-titrage codé en français est plus compliquée qu'en anglais. Le Conseil a donc fixé la barre plus bas pour les radiodiffuseurs de langue française tout en les encourageant à rejoindre les niveaux des anglophones. L'an dernier (2001), lorsqu'il a examiné le renouvellement de la licence de TVA, le Conseil a fixé la norme pour les radiodiffuseurs de langue française. TVA est tenue de sous-titrer 100 p. cent de toutes les nouvelles d'ici septembre 2004 et 90 p. cent de toute sa programmation d'ici 2007 (la fin de la durée de sa licence).

En 1991, on estime que quelque 5,5 millions de Canadiens avaient une déficience auditive quelconque.¹² Le sous-titrage codé permet aux malentendants de jouer un rôle plus actif dans leur collectivité et de profiter du large éventail de voix et de choix offert par le système canadien de radiodiffusion.

En appuyant des services comme le 211, le sous-titrage codé et les autres services énumérés ci-dessous, le CRTC cherche à rendre les collectivités canadiennes plus fortes, plus dynamiques et plus inclusives.

¹¹

Bill Mah, "Support Network developing non-emergency aid number," *Edmonton Journal*, 23 mars 2002.

¹² Statistique Canada publiera bientôt des chiffres plus récents sur le nombre de malentendants d'après le recensement de 2001.

Autres réalisations

- ✓ En août 2001, le CRTC a ordonné aux entreprises de télécommunication de fournir en médias substitués l'information essentielle aux malvoyants. En mars 2002, la décision 2002-13 <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-13.htm> a fixé une condition de service selon laquelle les entreprises doivent faire en sorte que les revendeurs de services interurbains offrent également leurs documents de facturation en formats substitués, sur demande.
- ✓ Les entreprises de services locaux titulaires au Canada ont des politiques différentes concernant la fréquence à laquelle elles envoient les documents de facturation détaillés aux clients. Dans le cadre du nouveau régime de plafonnement des prix, le Conseil a exprimé l'opinion préliminaire que les politiques de TELUS, de MTS et de SaskTel visant à envoyer leurs documents de facturation mensuels détaillés à leurs clients devraient s'appliquer à Bell Canada et à Aliant Telecom.
- ✓ Le Conseil a récemment insisté sur l'amélioration des services de télévision pour les malentendants. En 2001, le CRTC a demandé à CTV et à Global, comme condition de renouvellement de leur licence, de commencer à offrir des services de vidéo descriptive (SVD) pour une partie de leur programmation. Le Conseil s'attend aussi à ce que TVA augmente le nombre d'heures de SVD aux heures de grande écoute de deux heures par semaine les première et deuxième années de sa licence à quatre heures par semaine la cinquième année et par la suite. Pour ce faire, le *National Broadcast Reading Service*, qui reçoit une empreinte vocale, a reçu des fonds découlant des avantages de transfert pour poursuivre son travail sur la vidéo descriptive. Les Canadiens commencent à bénéficier de la mise en œuvre de la vidéo descriptive.

Prosperité économique

Le troisième objectif stratégique du CRTC est de favoriser la concurrence dans l'industrie des communications canadiennes. Depuis dix ans, les cadres réglementaires du Conseil sur la concurrence ont favorisé une forte concurrence dans le marché de l'interurbain,¹³ ce qui a permis aux Canadiens de bénéficier des tarifs les plus bas en Amérique du Nord.¹⁴ Depuis 1997, le Conseil cherche à stimuler des niveaux semblables de concurrence dans le marché de la téléphonie locale. En fait, favoriser la concurrence fondée sur les installations était un des objectifs que la décision du Conseil sur le plafonnement des prix devait permettre d'atteindre. Le CRTC a pris également d'autres

¹³ OCDE. *Communications Outlook 2001*. OCDE, 2001.

¹⁴ The Yankee Group. *Canadian Consumer Communications Costs: Talk is (Still) Cheap!* The Yankee Group, 2001.

initiatives. Cette section contient certaines des politiques et décisions qui ont contribué à des résultats économiques pour les Canadiens.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Une industrie des communications canadiennes concurrentielle.	11,9 millions \$	113,4 ETP

Concurrence dans les télécommunications locales

Le premier régime de plafonnement des prix a été établi par la décision CRTC 97-9 (que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/Decisions/1997/DT97-9.htm>). Il s'agissait d'atteindre les objectifs suivants :

- ✓ permettre aux abonnés dans les zones urbaines et rurales d'avoir accès à des services fiables et abordables de qualité supérieure;
- ✓ favoriser la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications;
- ✓ inciter les compagnies de téléphone titulaires à accroître l'efficacité et à être plus novatrices, en plus de leur donner une chance raisonnable d'obtenir un bon rendement avec leur segment services publics; et
- ✓ mettre en œuvre un régime de plafonnement des prix qui est à la fois simple, direct et facile à comprendre et qui réduit le plus possible le fardeau de la réglementation pour les compagnies de télécommunication.

Dans sa décision, le Conseil a indiqué qu'il réexaminerait le régime initial au cours de la quatrième année de la période de plafonnement des prix pour déterminer si les niveaux de tarification devraient être modifiés dans le cadre du prochain régime.

Au départ, la révision du régime de plafonnement des prix visait surtout à fixer des règles de tarification pour certains services non réglementés. En juillet 2000, le Conseil a sollicité des observations sur la portée du prochain examen du régime de plafonnement des prix, en indiquant qu'il porterait notamment sur les aspects suivants :

- a) si le régime de plafonnement des prix peut permettre l'évolution d'une concurrence durable;
- b) les critères permettant de mesurer le succès du régime en vigueur; et
- c) les questions qu'il faudrait examiner.

À la suite de ses consultations initiales, le Conseil a publié l'avis public CRTC 2001-37 dans lequel il indiquait qu'il examinerait la question de savoir si la réglementation par plafonnement des prix constituait toujours une base de réglementation appropriée pour concilier les intérêts des trois principaux groupes d'intervenants – les consommateurs, les

ELST et les concurrents – et il a sollicité des propositions sur les éléments qui devraient être intégrés au nouveau régime. L’avis public a conduit à une instance publique au cours de laquelle huit compagnies de téléphone et 53 particuliers, municipalités, gouvernements provinciaux, sociétés et autres organismes se sont inscrits à titre de parties intéressées. Le CRTC et les ESLT ont également reçu 1 935 lettres et courriels sur un certain nombre de sujets, notamment les plans d’amélioration du service proposés pour les compagnies. Toutefois, le thème dominant de cette correspondance a été l’opposition des Canadiens aux majorations tarifaires proposées par les compagnies.

Dans la section précédente sur la prospérité sociale, nous avons vu comment les Canadiens bénéficieront de la décision sur le plafonnement des prix; cette section traite de la décision par rapport à son application aux ESLT et aux concurrents.

« Trouver le juste équilibre entre le producteur et le consommateur et entre le titulaire et le concurrent n’est jamais facile, mais c’est un objectif que l’organisme de réglementation doit chercher au mieux à atteindre. »¹⁵

David Colville
Vice-président, Télécommunications

Les objectifs du Conseil dans sa décision sur le nouveau plafonnement des prix (que l’on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>) étaient les suivants :

- ✓ rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;
- ✓ concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications (c.-à-d., les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires);
- ✓ promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;
- ✓ inciter les titulaires à accroître les efficacités et à être plus novatrices; et
- ✓ adopter des approches réglementaires qui imposent le fardeau réglementaire minimum compatible avec l’atteinte des quatre objectifs précédents.

Pour atteindre ces objectifs, le Conseil a adopté, en mai 2002, un régime de réglementation des prix qui diffère du régime initial sur certains aspects importants. Le nouveau régime inclut un plus grand nombre d’ensembles et de groupes de services – huit au total – permettant au Conseil de mettre au point ses restrictions à la tarification pour mettre en œuvre les objectifs.

¹⁵ Decima Publishing, *Network Letter*, Volume 22, Issue 12, 18 juin 2002.

À l'égard d'un certain nombre de services de ESLT (services des concurrents), le Conseil a également affiné son approche réglementaire selon laquelle les concurrents sont tenus de fournir leurs propres services, mais ont de la difficulté à le faire (ou à les obtenir des entreprises autres que les ESLT). Le Conseil a défini deux catégories de services des concurrents et il a attribué chaque service de concurrent à une des deux catégories. La première catégorie comprend les services des ESLT qui sont considérés comme un service essentiel. La tarification de ces services a été révisée et le supplément aux coûts de la Phase II a été généralement réduit à 15 p. cent. Des restrictions à la tarification ont été imposées dans cette catégorie des services des concurrents pour que les concurrents aient accès à des services pertinents à des tarifs qui favoriseront le développement de la concurrence fondée sur les installations. De plus, le Conseil a demandé aux ESLT d'adopter un service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents. Le Conseil prévoit que ce nouveau service permettra aux concurrents d'obtenir plus facilement l'accès aux clients, en particulier dans les zones urbaines densément peuplées. La deuxième catégorie de services des concurrents comprend les services qui, tout en étant créés par les ESLT à l'usage des concurrents, ne sont pas considérés comme des services essentiels. Les tarifs applicables à ces services continueront d'être approuvés au cas par cas.

Comme il l'a fait pour les clients, le Conseil a également pris des mesures pour que les concurrents reçoivent un service de qualité des ESLT. Le Conseil a établi un mécanisme provisoire qui prévoit des rabais aux clients et aux concurrents si les ESLT ne satisfont pas aux indicateurs de qualité du service qu'il a prescrits. Le CRTC a amorcé une instance en septembre 2002 pour mettre au point le régime de rajustement des tarifs en fonction de la qualité du service.

Le CRTC est très conscient du fardeau administratif que les organismes de réglementation peuvent imposer aux entreprises réglementées. Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a réduit le fardeau réglementaire des ESLT en supprimant le dépôt des rapports de la Phase III/base tarifaire partagée ainsi que des rapports sur les transactions intersociétés. La décision d'éliminer les deux rapports devrait permettre de libérer des ressources à d'autres fins opérationnelles.

L'équité des tarifs, l'amélioration de l'accès aux services pour les concurrents, la qualité du service et la réduction du fardeau administratif pour les ESLT ne sont que quelques-uns des principaux aspects d'une décision longue et complexe qui aura des effets profonds sur l'industrie canadienne des télécommunications dans les années à venir. Pour lire la décision au complet, veuillez consulter l'adresse suivante :

<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2002/dt2002-34.htm>.

En mars 2001, le Conseil a amorcé une instance en vue d'élaborer et de mettre en place un régime de réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec et il a entrepris en même temps un examen financier des deux compagnies de manière à fixer des tarifs justes et raisonnables coïncidant avec la mise en œuvre de la réglementation des prix. En juillet 2002, le Conseil a publié une décision dans laquelle il a adopté pour Télébec et

TELUS Québec un régime de réglementation des prix semblable à celui établi dans la décision de mai sur le plafonnement des prix.¹⁶

Il ne fait guère de doute que l'un des grands défis que le CRTC doit continuer de relever est la création d'une concurrence durable dans la téléphonie locale. Jusqu'à présent, les résultats ne sont pas à la hauteur des attentes, surtout si l'on compare avec la croissance de la concurrence dans les services interurbains. Le Conseil est convaincu que grâce à la base économique solide du Canada et aux possibilités qu'offrent les nouvelles technologies, la concurrence dans les services locaux deviendra une réalité.

État de l'industrie

Pour connaître le degré réel de concurrence dans l'industrie canadienne des communications, le CRTC surveille les industries de la radiodiffusion et des télécommunications et il produit des rapports annuels sur chacune. En plus de fournir aux Canadiens de l'information sur deux grands moteurs de notre économie, ces rapports permettent d'évaluer objectivement le succès des politiques et des initiatives réglementaires du CRTC.

Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* (le *Rapport de surveillance*) présente des données et une analyse sur un certain nombre d'indicateurs de rendement que le Conseil utilise pour évaluer régulièrement les effets sur la radiodiffusion de ses règlements, politiques et décisions (on peut consulter les rapports de 2000 et 2001, ainsi que celui de 2002 qui sera publié sous peu, sur le site Web du CRTC à <http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports.htm>). Chaque année, le Conseil met à jour le *Rapport de surveillance* en intégrant les données les plus récentes sur les attributions de licences concurrentielles, le développement des talents canadiens, la radio et la télévision à caractère ethnique, la programmation et l'écoute des émissions canadiennes, les avantages liés aux transferts et le rendement financier des entreprises de radio, de télévision et de distribution de la radiodiffusion (EDR) ainsi que les indicateurs portant sur les nouvelles politiques et décisions. Une partie des données que le Conseil utilise à l'appui des réalisations indiquées dans les parties relatives à la radiodiffusion de son *Rapport sur le rendement* annuel sont recueillies et analysées aux fins du *Rapport de surveillance*.

En septembre 2001, le CRTC a publié son premier *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et mise en place de l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication* (le *Rapport sur la concurrence*) conformément au décret C.P. 2000-1053. Le Conseil continuera de surveiller l'état de la concurrence dans les télécommunications et d'en rendre compte chaque année (le rapport de 2001 et le rapport de 2002 qui sera bientôt publié sont affichés sur le site Web du CRTC à

¹⁶ Au moment de la rédaction de ce rapport, le Conseil n'avait pas encore publié la décision sur Télébec et TELUS Québec. Les avantages de cette décision seront analysés dans le Rapport sur le rendement de 2003.

<http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports.htm>). Le *Rapport sur la concurrence* de 2001 contient de l'information, des faits et des données sur l'industrie des télécommunications, notamment :

- ✓ un panorama de l'industrie des télécommunications et sa réglementation;
- ✓ des données générales sur les joueurs dans l'industrie canadienne des télécommunications;
- ✓ de l'information sur l'état de la concurrence dans les télécommunications au Canada, par marché;
- ✓ une description des effets de la concurrence sur la clientèle; et
- ✓ un aperçu de la mise en place de l'infrastructure à large bande au Canada.

Les Canadiens sont invités à lire le rapport sur le site Web du CRTC et de décider par eux-mêmes si le Conseil a réussi à favoriser la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications.

La révision du régime de plafonnement des prix et la décision subséquente ne sont pas les seuls moyens par lesquels le CRTC tente de favoriser une concurrence durable sur le marché des services locaux. D'autres activités et décisions qui contribuent à cet objectif sont indiquées ci-dessous.

Autres réalisations

- ✓ Le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) continue de réussir à résoudre les différends sur la concurrence liés à des questions comme les téléphones payants, la co-implantation et le câblage intérieur. Pour plus de détails sur la co-implantation, veuillez consulter : <http://www.crtc.gc.ca/PartVII/FRN/8621/C12-01.htm>.
Pour plus de détails sur le câblage intérieur, consulter : http://www.crtc.gc.ca/FRN/Proc_rep/TELECOM/1999/8644/E17-01.htm
- ✓ Dans la décision CRTC 2001-238 (<http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/DT2001-238.htm>) le Conseil a révisé les tarifs que les concurrents paient pour utiliser les lignes dégroupées des ESLT. Le personnel du CRTC estime que cette décision fera économiser 12 millions de dollars par an aux concurrents.
- ✓ En changeant la base du régime de contribution à 4,5 p. cent des revenus, le CRTC a fait économiser environ 160 millions de dollars aux concurrents et en réduisant encore les frais à 1,4 p. cent des revenus, le Conseil leur a permis de nouvelles économies de l'ordre de 30 millions de dollars.
- ✓ Le Conseil estime que les économies réalisées par les concurrents à la suite d'autres décisions récentes, y compris celle sur le plafonnement des prix, s'élèvent à environ 150 millions de dollars par an.

Équité et justice

Le CRTC veille à ce que ses décisions soient équitables et justes et que ses processus soient efficaces, transparents et efficaces. Il a pris de nombreuses mesures pour restructurer ses processus et pour fixer et respecter des normes de service rigoureuses pour lui-même. L'affichage de plus d'information possible, y compris les formulaires de demandes et de rapport, sur son nouveau site Web (<http://www.crtc.gc.ca/>) vient renforcer ces initiatives. Le dernier chapitre de ce rapport sur le rendement montre comment les Canadiens et l'industrie vont continuer de bénéficier des progrès que le Conseil réalise dans l'atteinte de son quatrième objectif stratégique sur l'équité et la justice pour tous.

Objectif stratégique	Ressources connexes	
Des processus du Conseil justes, crédibles et efficaces.	6,7 millions \$	65,3 ETP

Initiatives du CRTC

Le Conseil reconnaît que certains règlements et politiques peuvent imposer un fardeau réglementaire important aux petites entreprises. Le CRTC est lui-même une petite entité au sein du gouvernement fédéral qui ressent aussi parfois le poids des exigences administratives des organismes centraux. Le CRTC reconnaît ce problème dans son travail concernant les 39 petites compagnies de téléphone titulaires qui desservent moins de 2 p. cent de la population. Dans sa décision CRTC 2001-756 (que l'on peut consulter à <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2001/dt2001-756.htm>) le Conseil a conclu que ces petites compagnies de téléphone seraient réglementées dans un cadre axé sur les prix, plutôt que sur les gains, à compter du 1^{er} janvier 2002. Ce nouveau cadre permet également des augmentations de prix annuelles fondées sur l'inflation et incorpore le nouveau mécanisme de contribution. Afin de réduire encore le fardeau réglementaire, le Conseil autorise maintenant les petites compagnies de téléphone à utiliser un taux de remplacement pour calculer leur exigence de subvention totale, éliminant ainsi la nécessité de réaliser des études de coûts détaillées.

Le processus de demandes est un autre domaine où le Conseil tente de réduire le fardeau réglementaire. En effet, chaque année, le Conseil étudie environ 125 à 150 demandes de renouvellement de licences de radio. De ces renouvellements, 80 p. cent ne soulèvent de problèmes, ni pour les intervenants ni pour le Conseil. Voilà pourquoi le CRTC a décidé d'adopter un nouveau mécanisme plus court de demande de renouvellement des licences pour les titulaires de licences de radio AM et FM dont le rendement antérieur n'a pas soulevé de problèmes et qui souhaitent renouveler leurs licences selon les mêmes modalités que leur licence en cours. Cette décision vise à alléger le fardeau réglementaire des stations de radio tout en maintenant l'intégrité du processus réglementaire. Le Conseil évaluera l'efficacité de cette mesure après la série de renouvellements des licences de radio de 2003.

Dans la mesure où le Conseil s'attend à ce que les industries qu'il réglemente respectent des normes spécifiques en matière de qualité de service, il est normal qu'il se fixe également le même genre de normes pour lui-même et qu'il s'y conforme. À compter du 1^{er} avril 2002, la Direction des télécommunications du CRTC a mis en œuvre un ensemble de normes pour le traitement des demandes (voir http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/st2002_t.htm). La Direction des télécommunications affichera des rapports trimestriels et annuels sur la conformité aux normes sur le site Web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca/>). Le rapport annuel de la direction des Télécommunications sur le traitement des demandes de radiodiffusion pour l'exercice 2001-2002 peut être consulté à <http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/standards2001.htm>

Les instances publiques du CRTC donnent aux Canadiens l'occasion de participer aux processus réglementaires qui les touchent ou les intéressent. L'an dernier, le Conseil a tenu un certain nombre d'audiences publiques sur les nouvelles licences de radiodiffusion et le régime de plafonnement des prix. Peu avant les audiences sur le plafonnement des prix, les Canadiens du Canada atlantique visés par le mémoire d'Aliant Telecom sur le plafonnement des prix ont demandé au Conseil de tenir une audience dans les provinces

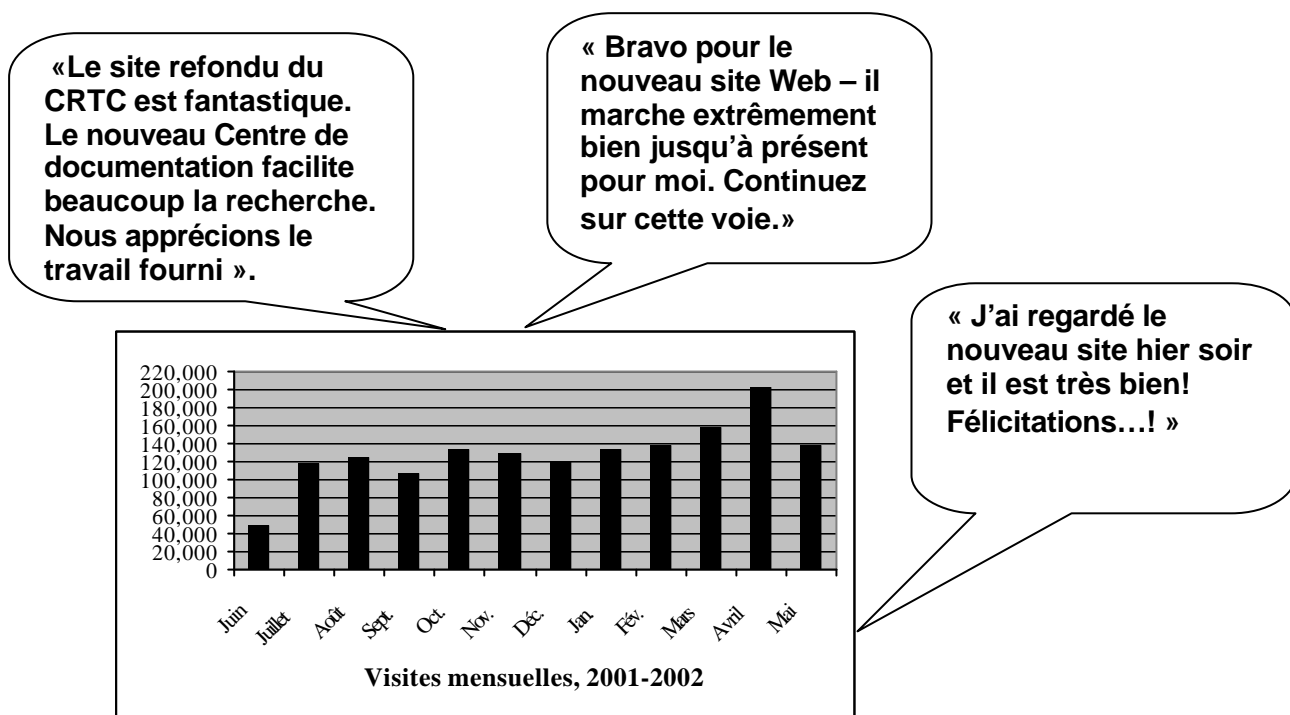
atlantiques plutôt que dans ses locaux de Gatineau au Québec. Il n'a pas été possible de changer le lieu de l'audience, mais le Conseil a pris plusieurs mesures pour tenir compte de ceux qui voulaient participer sans se déplacer. Par exemple, huit personnes ont comparu à titre de représentants désignés, dix ont participé au moyen des téléconférences organisées par le CRTC et 388 (représentant 1 847 signatures) ont écrit ou envoyé un courriel au CRTC ou à Aliant elle-même pour protester contre le projet de hausse. Le Conseil a pris en compte toutes leurs présentations.

Initiatives du gouvernement

Le 25 mars 2002, le CRTC a inauguré son nouveau site Web (<http://www.crtc.gc.ca/>). Le site est désormais conforme aux lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'uniformité de la présentation et a fait l'objet d'un certain nombre d'améliorations importantes que les clients apprécient, selon leurs observations (voir la figure 2.3 pour des exemples de commentaires) :

- ✓ le sondage sur la surveillance de la Direction des télécommunications aide les compagnies à donner de l'information pour le *Rapport sur la concurrence* (<http://www.crtc.gc.ca/PartVII/frn/monitor/index.htm>);
- ✓ le riche centre de référence contient davantage d'information;
- ✓ la fonction recherche, élargie et améliorée et comportant des métaréférences, facilite la recherche sur le site Web;
- ✓ les formulaires interactifs pour les demandes et les plaintes accélèrent et facilitent les interactions avec le Conseil;
- ✓ les formulaires de radiodiffusion en HTML (un projet en cours) sont plus faciles à utiliser;
- ✓ le regroupement de toute l'information sur les industries sous un seul bouton « Aperçu des industries » facilite l'accès à une mine d'informations;
- ✓ accès plus rapide aux « Nouvelles du jour » (anciennement « Quoi de neuf ? »);
- ✓ les fiches de renseignements aux consommateurs contiennent des descriptions facilement accessibles sur les sujets d'actualité; et
- ✓ un bouton « Contenu canadien » contient des renseignements et sollicite des commentaires.

Figure 2.3 : Visites mensuelles du site Web du CRTC, 2001-2002



Une des fonctions du site la plus fréquemment utilisée est le bouton « Plaintes et renseignements ». ¹⁷ Le Conseil reçoit des milliers de plaintes et de demandes de renseignements chaque année, qui sont traitées par les Services à la clientèle. ¹⁸ En plus de répondre aux appels, aux lettres et aux courriels, ce groupe est également en train de concevoir une méthode pour faire l'essai de l'efficacité de son service aux clients du Conseil dans le cadre de l'initiative d'amélioration du service. Pour réaliser le sondage sur la satisfaction de la clientèle, le CRTC s'adressera directement aux personnes qui ont communiqué avec lui dans les six mois précédant le sondage. Sachant que ces dernières années, les clients ont exprimé leur mécontentement face aux appels téléphoniques non sollicités, les Services à la clientèle construisent une base de données de clients qui souhaitent que l'on communique avec eux au sujet du service qu'ils reçoivent. Parallèlement, les Services à la clientèle concevront également la stratégie et l'instrument de sondage. Le Conseil s'attend à pouvoir rendre compte des premiers résultats sur la satisfaction des clients dans son *Rapport sur le rendement de 2003*.

À l'automne 2001, le gouvernement du Canada a entamé un dialogue avec les membres de la fonction publique au sujet des valeurs et de l'éthique. Le Conseil connaît l'importance des valeurs et de l'éthique dans tout son travail. Dans le cadre de son travail à ce sujet, le Conseil a tenu une série de séances de sensibilisation à la protection de

¹⁷ Les Canadiens peuvent également accéder à la ligne sans frais du CRTC au 1-877-249-2782 pour soulever des questions relevant de la compétence du Conseil.

¹⁸ Par exemple, en 2001 le CRTC a répondu aux 59 501 plaintes qu'il a reçues.

l'information. Ces séances étaient destinées à sensibiliser davantage le personnel aux possibilités de saisie d'une information qui devrait être protégée et à la façon de protéger le Conseil et ses clients contre la publication involontaire de renseignements sensibles. Le personnel du CRTC s'est montré enthousiaste et il a participé avec vigueur aux séances. Les résultats obtenus ont été notamment les suivants:

- ✓ une meilleure compréhension de la façon dont des gens essaient de recueillir de l'information à leur propre avantage (comme de connaître une décision à l'avance pour un gain financier) et des mesures que le personnel peut prendre pour prévenir la divulgation prématurée de renseignements protégés;
- ✓ une meilleure compréhension de ce qui peut être communiqué et, par conséquent, la communication d'une plus grande quantité de renseignements non confidentiels pour mieux informer le public; et
- ✓ un plus grand respect pour la confidentialité de l'information afin que l'industrie puisse être assurée que ses renseignements continueront d'être confidentiels.

Du personnel nouvellement embauché a participé aux séances. Dans le cadre de l'initiative de renouvellement de la fonction publique du gouvernement, le CRTC a organisé l'an dernier deux campagnes de recrutement nationales afin d'ajouter plusieurs analystes des télécommunications et des conseillers juridiques à l'effectif. Les deux concours s'adressaient aux candidats dans les deux langues officielles et étaient ouverts aux candidats des groupes désignés visés par l'équité en matière d'emploi. Les personnes qui ont finalement été retenus aideront le Conseil à préserver et promouvoir l'intégrité et l'équité des processus et des décisions du Conseil.

Le Conseil se fixe des normes très rigoureuses et son personnel dévoué et professionnel s'emploie à respecter ces normes à tout égard. Les initiatives décrites ci-dessus ne sont que quelques exemples par lesquels le CRTC réalise son objectif stratégique d'équité et de justice pour tous. En voici d'autres.

Autres réalisations et prochaines initiatives

- ✓ Dans sa décision sur le plafonnement des prix, le Conseil a promis de tenir des consultations sur les coûts de la Phase II afin de revoir les méthodes utilisées pour déterminer les niveaux de tarification des services des ESLT et la subvention pour les services résidentiels locaux de base dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE). Cette consultation vise à renforcer la fiabilité et la transparence du processus d'établissement des prix à l'avantage de tous les intervenants.
- ✓ En 2000, le Conseil a organisé des audiences orales sur la radiodiffusion par l'Internet. Au total, 635 visiteurs sont entrés en communication pour écouter l'audience sur le plafonnement des prix.
- ✓ Le CRTC et le ministère du Patrimoine canadien viennent de terminer une année de partage des services d'un bureau conjoint de Paie et avantages sociaux.

ANNEXES

Annexe A: Renseignements et tableaux financiers

Tableau comparatif

Dans son Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) de 2000, le CRTC a adopté un secteur d'activité, Réglementation de la communication dans l'intérêt public. Le tableau comparatif ci-dessous illustre ce changement; les autres tableaux financiers rendent compte, le cas échéant d'un seul secteur d'activité.

Secteurs d'activité		Secteur d'activité	
Pluralité des voix canadiennes		Réglementation de la communication dans l'intérêt public	
Dépenses prévues <i>Autorisations totales</i>		Dépenses prévues <i>Autorisations totales</i>	
Dépenses réelles 2000-2001		Dépenses réelles 2001-2002	
Choix variés pour les Canadiens			
Dépenses prévues <i>Autorisations totales</i>			
Dépenses réelles 2000-2001			

Réglementation de la communication dans l'intérêt public	
Dépenses prévues	39,0 millions \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>41,9 millions \$</i>
Dépenses réelles 2001-2002	41,6 millions \$

Tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés
Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Tableau 3: Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Tableau 4 : Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité
Tableau 5: Recettes par secteur d'activité
Tableau 6: Passif éventuel

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Exigences financières par autorisation – 2001-2002 (millions \$)				
Crédit		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes			
50	Dépenses du programme	3,5	5,8	5,5
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,9	5,1	5,1
	Total pour le CRTC	8,4	10,9	10,6

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits. Le total de 10,6 millions de dollars comprend 5,1 millions de dollars correspondant aux coûts associés aux régimes d'avantages sociaux et 5,5 millions de dollars correspondant aux dépenses du programme (3,5 millions de dollars de financement temporaire non recouvrables auprès des entreprises payant des droits au CRTC et 2,3 millions de dollars correspondant aux augmentations salariales approuvées ainsi qu'au paiement des indemnités de maternité et de cessation d'emploi).

Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Le coût total du CRTC est financé par une combinaison de crédits et de recettes disponibles recouvrées auprès des industries de radiodiffusion et de télécommunications (pour plus de renseignements sur la méthode de recouvrement des coûts du CRTC, veuillez voir *Explication des recettes*, à la suite du tableau 6). Les autorisations totales du CRTC, ou son niveau de financement approuvé par le Conseil du Trésor, pour 2001-2002 s'est élevé à 41,9 millions de dollars. Les dépenses réelles du Conseil pour l'année se sont élevées à 41,6 millions de dollars.

Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subvention et Contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total net des dépenses
Réglementation de la communication dans l'intérêt public							
(Autorisations totales)	420	39,0	-	-	39,0	30,6	8,4
(Dépenses réelles)	420	41,9	-	-	41,9	31,0	10,9
Total (Prévu)	407	41,6	-	-	41,6	31,0	10,6
(Autorisations totales)	420	34,0	-	-	34,0	30,6	8,4
(Dépenses réelles)	420	41,9	-	-	41,9	31,0	10,9
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							(94,3)
(Autorisations totales)							(98,6)
(Dépenses réelles)							(98,6)
Coûts des services fournis par d'autres ministères							14,3
(Autorisations totales)							14,2
(Dépenses réelles)							14,2
Coût net du programme *							(71,6)
(Autorisations totales)							(73,5)
(Dépenses réelles)							(73,8)

* Les parenthèses indiquent que les recettes excèdent le coût brut du programme.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)*					
Secteur d'activités	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<i>Anciennement</i>					
Voix	20,1	20,9			
Choix	17,5	18,6			
<i>Maintenant</i>					
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	39,0	41,9	41,6
Total	37,6	39,5	39,0	41,9	41,6

* Pour la différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du CRTC, veuillez consulter la note explicative du Tableau 2.

Tableau 4 : Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Le tableau 4 contient un sommaire des montants dépensés pour chacun des quatre objectifs stratégiques pendant l'exercice 2001-2002. Le montant dépensé et le nombre d'équivalents temps plein (ETP) employés pour atteindre chaque objectif stratégique sont indiqués à la Section II de ce rapport.

Comparaison entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Résultats stratégiques				Total
	Prospérité culturelle	Prospérité sociale	Prospérité économique	Équité et justice	
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	12,8	10,2	11,9	6,7	41,6

Tableau 5 : Recettes par secteur d'activité

Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)¹⁹					
Disponibles Recettes					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	16,3	16,6	-	-	-
Des choix variés pour les Canadiens **	13,0	13,5	-	-	-
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	30,6	31,0	31,0
Total des recettes disponibles	29,3	30,1	30,6	31,0	31,0
Recettes non disponibles					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2001-2002		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	80,4	88,2	-	-	-
Des choix variés pour les Canadiens **	4,6	4,1	-	-	-
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	-	94,3	98,6	98,6
Total des recettes non disponibles	85,0	92,3	94,3	98,6	98,6
Total	114,3	122,4	124,9	129,6	129,6
* Droits de licence de radiodiffusion.					
** Droits de télécommunications.					

Tableau 6 : Passif éventuel

Passif éventuel (millions de dollars)			
	31 mars 2000	31 mars 2001	Courant au 31 mars 2002
Litiges	0	0	0
Total	0	0	0*
* Note : Un montant de 60 000\$ a été identifié dans les comptes publics pour la période se terminant le 31 mars 2002.			

¹⁹ Pour plus de détails sur les recettes du CRTC, veuillez consulter l'Explication des recettess, qui suit.

Explication des recettes

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2001-2002 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 22,5 millions de dollars (17,1 millions de dollars de recettes disponibles²⁰ et 5,4 millions de dollars recettes non disponibles²¹); et
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 19,1 millions de dollars (13,9 millions de dollars de recettes disponibles et 5,2 millions de dollars de recettes non disponibles).

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II. Pour 2001-2002, le CRTC a perçu un total de 110,5 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (22,5 millions de dollars en partie I et 88 millions de dollars en partie II).

Les droits de la partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion du spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part des frais attribuables aux activités administratives du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion du Conseil; et
- ✓ les autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût

²⁰ Le CRTC retient ses recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

²¹ Les recettes non disponibles représentent le coût engagé par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Elles comprennent également le rajustement par rapport aux coûts réels de l'année précédente. Ces recettes sont portées au Trésor.

total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant déposées au Trésor. Conformément aux objectifs énoncés dans la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* (1997) et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les entreprises payant des droits de radiodiffusion, le calcul de ce droit se justifie comme suit :

- ✓ obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- ✓ recouvrer les frais de Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion; et
- ✓ représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble des recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2001-2002, le Conseil a perçu 19,1 millions de dollars en droits de télécommunications.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications

Le coût total estimatif de la réglementation des télécommunications est énoncé dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des droits de télécommunications, d'après la différence entre le coût total estimatif et les dépenses réelles. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

Annexe B : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC

Président	<i>Charles M. Dalfen</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée P. Wylie</i>	(819) 997-8766
Vice-président, Télécommunications	<i>David Colville*</i> (Atlantique)	(819) 997-8766 (902) 426-7997
Conseiller	<i>Andrew Cardozo</i>	(819) 997-4330
Conseiller	<i>David McKendry</i>	(819) 997-4813
Conseiller	<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	<i>Barbara Cram*</i> (Manitoba/Saskatchewan)	(819) 997-4485 (204) 983-6306
Conseillère	<i>Andrée Noël*</i> (Québec)	(819) 997-3831 (514) 496-2370
Conseiller	<i>Ronald D. Williams*</i> (Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	(819) 953-0435 (780) 455-6390
Conseillère	<i>Cindy Grauer*</i> (C.-B./Yukon)	(819) 997-9411 (604) 666-2914

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle - Bureau central

Numéro sans frais	1-877-249-2782
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429/994-0863
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATS	(819) 994-0423

Télécopieur

Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finances et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 997-2219

Accès électronique

Internet : <http://www.crtc.gc.ca/>

Courriel : info@crtc.gc.ca

Nos bureaux

ADMINISTRATION CENTRALE

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

ADRESSE POSTALE

CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

EN NOUVELLE-ÉCOSSE

Place Métropolitain
99, chemin Wyse
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Téléphone: (902) 426-7997
Télécopieur: (902) 426-2721
ATS: (902) 426-6997

EN SASKATCHEWAN

Cornwall Professional Bldg.
2125, 1^{re} Avenue
Bureau 103
Regina (Saskatchewan)
S4P 3X3
Téléphone: (306) 780-3422

AU QUÉBEC

405, de Maisonneuve
Montréal (Québec)
H2L 4J5
Téléphone: (514) 283-6607
Télécopieur: (514) 283-3689
ATS: (514) 283-8316

EN ALBERTA

Place Scotia
Tour 2 (Esso)
10060, avenue Jasper Nord Ouest
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Téléphone: (780) 495-3224

EN ONTARIO

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M4
Téléphone: (416) 952-9096

EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

580, rue Hornby
Bureau 530
Vancouver (C.-B.)
V6C 3B6
Téléphone: (604) 666-2111
Télécopieur: (604) 666-8322
ATS: (604) 666-0778

AU MANITOBA

275, avenue Portage
Bureau 1810
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
Téléphone: (204) 983-6306
Télécopieur: (204) 983-6317
ATS: (204) 983-8274

Annexe C: Lois et règlements connexes

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

Règlements et règles de procédure

<i>Règles de procédure du CRTC</i>	
<i>Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion</i>	
<i>Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion</i>	
<i>Règlement sur la distribution de radiodiffusion</i>	
<i>Règlement de 1990 sur la télévision payante</i>	
<i>Règlement de 1986 sur la radio</i>	
<i>Règlement de 1990 sur les services spécialisés</i>	
<i>Règlement de 1987 sur la télédiffusion</i>	
<i>Règlement du CRTC sur les tarifs</i>	
<i>Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications</i>	
<i>Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications</i>	
<i>Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes</i>	

Index

A

Aboriginal People's Television Network.....21
Aliant Telecom.....23, 27, 34
Attributions de licences concurrentielles.....31
Avantages tangibles21

B

Bell Canada..... 23, 27
Budget 42, 46

C

Cadres concurrentiels10
Comité permanent du patrimoine canadien.....11
Concurrence.....iii, 5, 9, 10, 11, 14, 17,
23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35
Concurrence dans le marché de l'interurbain27
Concurrence fondée sur les installationsiii, 5,
27, 29, 30
Concurrence locale14
Contenu canadien.....11, 15, 35
CTV..... 20, 27

D

Développement des talents 16, 31
Diversité culturelle iii, iv, 3, 9, 11,
12, 13, 15, 19, 20, 21, 24
Droits 11, 42, 46, 47, 51
Dualité linguistiqueiii, 9, 12, 15, 19, 21

E

Entreprises de télécommunications 10, 51
Entreprises payant..... 42, 47
Équité en matière d'emploi.....37
Équité et justice pour tous 13, 44

F

Formats substituésiii, 27

G

Global..... 20, 27

L

Loi sur la radiodiffusion 5, 9, 11, 15, 21, 46, 51
Loi sur les télécommunications5, 9, 46, 47, 51

M

Mandat du CRTC.....i, 9
Mosaïque culturelle 12, 20
MTS 23, 27

N

Normes de service33

P

Plafonnement des prix.....iii, 14, 23, 27,
28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37
Programmation canadienne 3, 17
Propriété étrangère 11
Prosperité culturelle.....13, 15, 21
Prosperité économique..... 10, 13, 23, 24
Prosperité sociale 14, 29

R

Radioiii, 9, 12, 14, 16, 17, 20, 21, 31, 34, 51
Radio autochtones 12
Réalité autochtone.....iii, 12, 13, 19, 21
Recrutement.....37
Régime de réglementation des prix.....29, 30, 31
Règlement de 1995 sur les droits de
télécommunications 46, 51
Règlement sur les droits de licence de
radiodiffusion.....46
Retransmission sur Internet22

S

SaskTel..... 23, 27
Services à caractère ethnique.....6, 13, 20
Services communautaires d'information et
d'aiguillageiii
Sous-titrage codé.....iii, 9, 22, 26

T

Tableaux financiers i, 41
Talent canadien 16
Télébec 30, 31
Télévision..... iii, 9, 12, 16, 17, 19,
20, 21, 22, 27, 31, 51
Télévision autochtones21
TELUS23, 27, 30, 31
TVA20, 26, 27

U

Uniformité de la présentation.....35

V

Valeurs et éthique 14
Vidéo descriptiveiii, 9, 22, 27