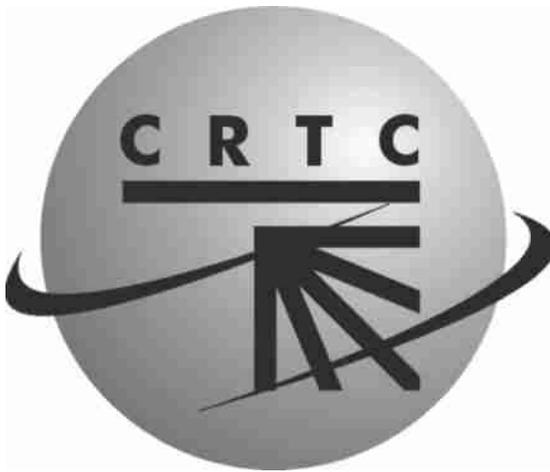


Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2003

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

<i>Sommaire</i>	<i>pages i-iii</i>
SECTION I : Messages	
<i>Message de la ministre du patrimoine canadien</i>	<i>page 3</i>
<i>Message du président</i>	<i>pages 5, 6</i>
SECTION II : Contexte stratégique et rendement du CRTC	
<i>Mandat du CRTC</i>	<i>pages 9, 10</i>
<i>Des résultats pour les canadiens</i>	<i>pages 11-29</i>
<i>Initiatives et projets du gouvernement</i>	<i>pages 30-32</i>
ANNEXES :	
<i>Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003</i>	<i>pages 35-46</i>
<i>Annexe B : Renseignements et tableaux financiers</i>	<i>pages 47-54</i>
<i>Annexe C : Membres et bureaux du CRTC</i>	<i>pages 55, 56</i>
<i>Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes</i>	<i>page 57</i>

Sommaire

En 2002, la réglementation et la supervision des industries des télécommunications et de la radiodiffusion canadiennes sont restées un processus complexe et exigeant. L'amélioration des marchés financiers a été limitée tant sur le plan canadien que sur le plan international, on a encore assisté à l'apparition de nouvelles technologies et il a fallu trouver de nouvelles et meilleures solutions pour fournir des services aux Canadiens.

L'an dernier, le CRTC s'est concentré sur quatre grands objectifs : augmenter la production et la diffusion d'émissions canadiennes de qualité; accroître la disponibilité de services et d'émissions reflétant la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada; éliminer les obstacles à une concurrence durable; et s'assurer que les processus réglementaires du Conseil sont justes, transparents, efficaces et qu'ils reposent sur de solides assises.

Certains règlements du CRTC ont été conçus de façon à intégrer aux processus d'approbation des fusions et de renouvellement des licences, la garantie d'un soutien financier de l'industrie à la programmation et à la promotion des artistes canadiens. En 2002, ces mécanismes ont à nouveau permis de soutenir la production d'émissions et la promotion des artistes canadiens. Il y a eu quelques faits saillants entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, dont : 3,1 millions de dollars pour les initiatives de promotion des artistes provenant des renouvellement des licences de radio; 37,5 millions de dollars pour la promotion des artistes canadiens provenant des transferts de propriété ou de contrôle de stations de radio; 2 millions de dollars provenant des transferts d'entreprises de télédiffusion ; 118,8 millions provenant d'entreprises de distribution de radiodiffusion pour la production d'émissions canadiennes.

Reconnaissant que le maintien d'un système de radiodiffusion canadien en bonne santé financière est un important objectif stratégique, le CRTC a organisé une réunion avec les chefs des entreprises de radiodiffusion canadiennes sur le thème de la lutte contre le vol ou le piratage des signaux de radiodiffusion, un crime qui coûte quelque 400 millions de dollars par an et qui nuit aux entreprises et aux emplois canadiens. Le CRTC va continuer à faire tout en son pouvoir pour combattre cette menace dans l'avenir.

Afin d'accroître la présence de dramatiques canadiennes sur nos écrans, le CRTC, conjointement avec Téléfilm Canada, a chargé des spécialistes du domaine de préparer des rapports sur l'état des dramatiques télévisuelles en anglais et en français au Canada, et il a aussi commandé un sondage sur les dramatiques produites et diffusées dans d'autres pays afin de faire des comparaisons avec la situation au Canada. Ces études seront très utiles alors que le CRTC continue à travailler avec l'industrie et les organismes gouvernementaux pour mettre en ondes davantage d'histoires canadiennes qui intéresseront plus de Canadiens.

Soucieux de garantir une plus grande production d'émissions communautaires à l'échelle locale tout en favorisant davantage la diversité et l'entrée de nouveaux venus dans le marché, le Conseil a créé une nouvelle classe de licences. Du même coup, il établissait un nouveau cadre réglementaire pour les médias communautaires, les canaux communautaires, les entreprises de programmation télévisuelle communautaires et la radio de faible puissance.

Le CRTC a également appuyé la transition vers la télévision numérique de différentes manières : en publiant sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct* et en lançant ses appels d'observations sur des questions connexes. L'objectif du Conseil est multiple : permettre au marché d'effectuer la transition; permettre aux consommateurs de moderniser leur matériel à leur propre rythme; s'assurer que les téléspectateurs ne perdront pas l'accès à leurs services de télédiffusion analogique en direct pendant la transition.

Au cours de l'année, le CRTC a également renforcé son engagement envers la promotion d'un contenu canadien reflétant la créativité des Canadiens ainsi que la promotion de la dualité linguistique, de la diversité culturelle et des valeurs sociales, de même que les particularités nationales, régionales et communautaires. À ce chapitre, soulignons, la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions en langue française à l'échelle nationale, la création de nouvelles stations de télévision multilingues à Vancouver et à Toronto de même que l'établissement de stations de radio de langue française et multilingues supplémentaires à Toronto.

En plus de ces initiatives, le Conseil a approuvé la demande de distribution obligatoire de CPAC à l'échelle nationale, dans les deux langues officielles. Le Conseil a également renouvelé la licence de TV5 Québec Canada, accordant plus de latitude et de flexibilité à l'entreprise pour l'établissement de sa programmation et de sa grille-horaire aux heures de grande écoute de manière à refléter toutes les communautés francophones, tant canadiennes qu'internationales. Afin de continuer à promouvoir la diversité culturelle, le Conseil a mis sur pied un groupe de travail incluant les grands radiodiffuseurs privés et des représentants communautaires en vue d'effectuer une étude qui servira à cerner les problèmes et à présenter les meilleures solutions possibles à l'appui de la diversité culturelle en radiodiffusion. Enfin, le Conseil a approuvé 31 services spécialisés de catégorie 2 à caractère ethnique de langue anglaise et huit de langue tierce, et il a établi un nouveau cadre d'attribution de licences concernant les services sonores spécialisés destinés aux auditoires mal desservis, dont les communautés ethniques, dans l'ensemble du Canada.

En 2002, le Conseil a publié son *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*. Cette décision a établi le régime qui s'appliquera aux compagnies de téléphone titulaires pendant les quatre prochaines années. Ce régime a été conçu pour atteindre les objectifs suivants : i) fournir des services fiables et abordables de haute qualité, accessibles aussi bien aux clientèles des régions urbaines que des régions rurales; ii) équilibrer les intérêts des trois principales parties concernées par le marché des télécommunications (les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires); iii) favoriser une concurrence basée sur les installations dans les marchés de télécommunications canadiens; iv) accorder aux titulaires des mesures incitatives afin qu'ils accroissent leur efficacité et qu'ils soient plus novateurs ; v) adopter, en matière de réglementation, une approche qui impose un fardeau réglementaire minimal compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.

Dans le marché des services filaires de télécommunications, il reste que malgré les incursions de quelques concurrents, l'établissement d'une concurrence équitable et durable s'avère encore un défi. En 2002, le Conseil a donc pris un certain nombre de dispositions pour régler les questions relatives à l'élimination des obstacles à la concurrence. Il s'agit plus particulièrement de

décisions et avis publics qui portent sur les sujets suivants: les règles de reconquête des abonnés; le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires; les services et installations des titulaires à mettre à la disposition des concurrents et les comportements anticoncurrentiels. Le Conseil s'est engagé à faciliter la concurrence basée sur les installations et à favoriser l'excellence du service pour le bénéfice de tous les intéressés, qu'ils soient clients, titulaires ou concurrents.

La concurrence locale a progressé grâce aux conditions et principes établis par le Conseil en vue de permettre aux fournisseurs de services de télécommunications et de radiodiffusion d'accéder à l'équipement et au câblage des immeubles à logements multiples. L'objectif de tels principes est d'offrir aux clients de ces logements, la possibilité de choisir n'importe quel bloc de services de n'importe quel fournisseur convenant le mieux à leurs besoins, tant pour le téléphone que pour la télévision.

Enfin, au cours de toute l'année 2002, il y a eu des progrès en ce qui concerne les initiatives du Conseil et du gouvernement du Canada :

- ✓ Dans la poursuite de ses efforts en vue de mesurer les répercussions de ses politiques, le CRTC a publié des rapports annuels de surveillance relatifs à l'industrie de la radiodiffusion et à celle des télécommunications.
- ✓ Le Conseil poursuit la rationalisation de ses processus pour plus d'efficacité. Son approche à l'égard de la rédaction de ses décisions a été modifiée pour en améliorer la clarté, la précision et la justesse des motifs qui les sous-tendent.
- ✓ À l'automne 2003, le CRTC se joindra aux quelques 90 départements et agences qui ont participé officiellement à l'initiative de gestion moderne du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cela mènera à une meilleure organisation, à une meilleure intégration et, en fin de compte, à de meilleurs résultats pour les Canadiens.

SECTION I:
Messages

Minister
of Canadian Heritage



Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui englobe le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), collabore avec des partenaires, d'un bout à l'autre du Canada, afin d'élaborer des politiques et d'offrir des programmes destinés à renforcer les liens entre les Canadiens et Canadiennes et à aider les diverses communautés à mieux se comprendre.



En veillant à la réglementation et à la surveillance de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications, le CRTC assure une présence canadienne forte dans un secteur qui joue un rôle de premier plan dans la vie des Canadiens et Canadiennes. Le Conseil permet la mise en place d'une programmation de qualité qui reflète nos valeurs et qui favorise l'essor d'une industrie canadienne des télécommunications florissante et concurrentielle. Outre qu'il s'emploie à offrir des règles et des procédures claires, justes et efficaces, le CRTC vise à créer un équilibre entre les besoins des industries réglementées et ceux de la population canadienne.

Le Rapport sur le rendement fait état des principales réalisations du CRTC, un membre clé du portefeuille du Patrimoine canadien. Ce rapport présente les résultats obtenus grâce aux efforts de collaboration et aux partenariats établis. De plus, il permet d'illustrer la contribution du gouvernement du Canada et de ses employés à la promotion et au soutien des artistes, des athlètes ainsi que des communautés linguistiques et culturelles de chez nous.

Sheila Copps

Canada

Message du président

Après une première année complète comme président, c'est avec plaisir que je présente les réalisations du CRTC ainsi que les défis auxquels nous devons toujours faire face.

Cette année, le rapport reflète nos efforts soutenus afin de nous doter d'une réglementation dans l'intérêt public.

Nous nous devons de guider les industries qui relèvent de notre compétence vers la réalisation des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*.



Dans le secteur des télécommunications, cela implique de faire en sorte que le Canada jouisse d'une industrie forte, capable de fournir des services accessibles, de grande qualité et à prix raisonnable. Dans ce but, nous avons publié notre *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix* qui régira les prix dans le marché du service local jusqu'en 2006. Tout en protégeant les intérêts des consommateurs, ce cadre de réglementation devrait encourager la concurrence locale et veiller à ce que les compagnies de téléphone bénéficient de la souplesse nécessaire pour exploiter leurs entreprises d'une manière efficace.

Entre-temps, nous avons travaillé à l'élimination des autres obstacles à la concurrence. Lors d'instances distinctes, nous avons établi des principes directeurs qui permettront aux différentes entreprises de distribution de radiodiffusion et de téléphone d'avoir accès au câblage et aux équipements situés à l'intérieur des immeubles d'habitation et des autres immeubles à logements multiples. Les consommateurs qui habitent ces immeubles devraient dorénavant avoir un plus grand choix de fournisseurs de service téléphonique ou de télévision.

De concert avec Téléfilm Canada, nous avons demandé à des experts de l'industrie, Trina McQueen et Guy Fournier, de préparer des rapports sur la production de dramatiques télévisuelles canadiennes de langue française et de langue anglaise. Nous avons aussi mandaté le chercheur Barry Keifl afin qu'il prenne le pouls de l'industrie locale des dramatiques à l'étranger, en vue de tirer des comparaisons avec la situation au Canada. Leurs rapports seront très importants alors que nous poursuivons notre travail avec l'industrie et d'autres agences gouvernementales afin de trouver un moyen de diffuser plus d'histoires canadiennes que plus de Canadiens regarderont.

Pour offrir aux Canadiens des services de grande qualité et investir utilement dans la promotion des talents canadiens, l'industrie doit d'abord jouir d'une stabilité financière. C'est pourquoi le Conseil est préoccupé par le problème de vols de signaux au Canada, qui menace cette stabilité. Selon certaines estimations, plusieurs milliers de Canadiens reçoivent leurs signaux de télévision illégalement, ce qui représente une perte pour le système de radiodiffusion évaluée à près de 400 millions de dollars par année. Vers la fin de l'an 2002, j'ai réuni les dirigeants des principaux membres de l'industrie afin d'étudier le problème et le CRTC travaille depuis avec

tous les joueurs de l'industrie, les forces de l'ordre et d'autres organismes gouvernementaux afin de coordonner les efforts pour combattre le vol de signaux.

Les industries canadiennes de communications doivent s'aligner sur les plus récentes technologies. Dans le système de radiodiffusion, la transition vers la télévision numérique (TVN) a commencé. La TVN est une technologie de transmission de radiodiffusion qui remplacera éventuellement le système actuel de radiodiffusion analogique en direct; elle fournira des images à haute définition offrant des couleurs plus authentiques et de meilleure qualité. Reconnaisant le potentiel et l'importance de cette nouvelle technologie, le CRTC a publié sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct* ainsi qu'un certain nombre d'appels d'observations sur des questions connexes. Cette politique encourage l'utilisation de la TVN tout en permettant à l'industrie de gérer la transition. Les consommateurs pourront moderniser leur équipement à leur propre rythme et les auditeurs auront toujours accès à leurs services analogiques de télédiffusion en direct pendant la transition.

Un système de radiodiffusion de pointe et fort, qui présente des histoires canadiennes, continuera à refléter avec encore plus de justesse la société canadienne. Nous vivons dans une société de plus en plus diversifiée sur le plan culturel et sur le plan ethnique et le CRTC oriente le système afin qu'il reflète cette réalité dans la programmation ainsi qu'au regard de la participation. Et le reflet ne se limite pas à ces aspects; il doit s'étendre à notre dualité linguistique, à la place particulière qu'occupent les peuples autochtones au Canada et à nos collectivités locales dans l'ensemble du pays. Je suis heureux de dire que nous faisons des progrès dans tous ces domaines.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons à nous occuper de ces questions tout en identifiant les autres obstacles inutiles susceptibles de nuire à la concurrence, à l'accès des consommateurs et au reflet de l'identité canadienne. Nous continuerons à guider les industries de communications de façon à stimuler la croissance économique et à s'aligner sur la nouvelle technologie. Entre-temps, nous continuerons à chercher des moyens d'améliorer encore la transparence, l'équité et l'efficacité de nos processus et de nos interventions. Et comme toujours, nous nous efforcerons de réaliser les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* tout en remplissant notre mandat de réguler dans l'intérêt public.



Charles M. Dalfen

SECTION II :
Contexte stratégique
et rendement du CRTC

Mandat du CRTC

Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux articles 3 et 5 de la *Loi sur la radiodiffusion* et à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

Objectifs stratégiques

Le Conseil cherche à accomplir, au moyen de nombreuses mesures, quatre grands objectifs stratégiques :

- √ *la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;*
- √ *l'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;*
- √ *une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse; et*
- √ *des processus du Conseil qui soient justes, transparents 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;*
- √ *prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;*
- √ *approuver les tarifs de l'industrie des télécommunications;*
- √ *favoriser une confiance accrue dans les forces du marché pour la fourniture de services de télécommunications et faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficace et effective;*
- √ *surveiller la concurrence et supprimer les obstacles qui lui nuisent;*
- √ *collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence;*
- √ *élaborer et mettre en oeuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la Loi sur la radiodiffusion et dans la Loi sur les télécommunications; et*
- √ *surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique.*

Pour chaque fonction, le CRTC doit veiller, entre autres, à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications qu'il réglemente. Grâce à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil a traité de questions sociales et culturelles qui autrement n'auraient pas reçu l'attention qu'elles méritaient. À titre d'exemple, le CRTC a encouragé le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle canadienne, l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive pour les malvoyants ainsi que la

protection contre la présence de violence excessive dans les médias de radiodiffusion. Il a aussi favorisé l'orientation de certaines politiques comme par exemple l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie ou l'adaptation de l'industrie canadienne au rythme des nouvelles technologies.

Des résultats pour les Canadiens

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, ont influé sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

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

Le repli continu de l'économie mondiale et des marchés financiers a eu des répercussions sur la rentabilité et, dans certains cas, sur la viabilité d'un grand nombre de sociétés de l'industrie mondiale des communications. Les sociétés canadiennes n'ont pas fait exception. Il y a eu moins de fusions et d'acquisitions d'importance au sein de l'industrie canadienne de la radiodiffusion que les années précédentes. Cependant, les regroupements de propriété importants survenus l'année précédente ont permis aux grandes entreprises de rejoindre un plus grand nombre de Canadiens et de mieux assurer la concurrence à l'échelle internationale.

Du côté des télécommunications, le repli de l'économie survenu en 2001 et au cours d'une partie de 2002 s'est quelque peu équilibré en 2003. Malgré ces améliorations, la politique d'attentisme des observateurs du marché limite toujours la capacité des entreprises de télécommunications concurrentes d'obtenir des capitaux à des fins d'investissement.

Par conséquent, certaines sociétés de télécommunications concurrentes demeurent dans une position financière très précaire même si elles ont pu restructurer leurs bilans en raison de la concurrence intense, de l'abondance de la capacité et de l'état général de l'économie et des marchés financiers. Des concurrents ont fait quelques incursions dans le marché occupé par les titulaires, mais il y en a encore fort à faire pour atteindre une concurrence équitable et durable dans le marché du réseau filaire. Cela dit, le Conseil a pris des initiatives, y compris la suppression de certains obstacles, afin d'encourager la concurrence dans le marché des télécommunications. Le Conseil continue à promouvoir la concurrence et à en défendre vigoureusement les avantages pour les trois principaux acteurs (les clients, les titulaires d'entreprises de services locaux et les concurrents).

Le CRTC reste 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'exubérance des marchés financiers et de l'affaiblissement de l'économie dans la première partie du 21^e siècle. Dans le secteur de la radiodiffusion, la concurrence entre les entreprises de distribution par câble et les entreprises de distribution par satellite est devenue une réalité. La part du marché des entreprises de distribution par câble a diminué à 78,3 % en 2002 (elle était de 97,2 % en 1998), alors que la part du marché des entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) est maintenant de 21,2 % (elle était de 2,6 % en 1998). Le CRTC a encouragé la croissance de 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

La *Loi sur la radiodiffusion* prévoit 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; » [article 3 (1) f)]. Au moyen de ses règlements et des conditions de licence, le CRTC établit la façon dont les radiodiffuseurs doivent se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi.

L'éventail des politiques et de la réglementation sur le contenu canadien porte notamment sur les aspects suivants :

- √ la contribution financière des entreprises de radiodiffusion à la création de contenu canadien;
- √ la quantité de contenu canadien devant être offert par les entreprises de radiodiffusion;
- √ toute autre mesure réglementaire pouvant servir à augmenter la création et la production d'émissions et de musique canadienne;
- √ la propriété et le contrôle du système canadien par des Canadiens.

C'est grâce au CRTC que les fonds de promotion des artistes canadiens et de la programmation ont récupéré un important appui financier. Cette aide destinée à nos artistes illustre bien le rôle du CRTC en faveur de l'épanouissement de la culture canadienne, tel que :

- √ **Contribution au développement des talents canadiens** : le CRTC exige de tous les titulaires de licences de stations de radio commerciales privées de s'engager à verser une contribution annuelle aux artistes canadiens, comme condition de renouvellement de licence. En 2002, les renouvellements de licences de radio ont généré 3,1 millions de dollars pour des projets de promotion des artistes canadiens.
- √ **Avantages liés aux transferts de propriété ou de contrôle** : les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio commerciales doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes d'au moins 6 % de la valeur de la transaction. Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 37,5 millions de dollars. Les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciales doivent verser au système de radiodiffusion canadien des contributions directes qui représentent au moins 10 % de la valeur de la transaction. Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 2 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 de radiodiffusion directe (SRD) consacrent au moins 5 % de leurs recettes brutes annuelles à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes. Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 118,8 millions de dollars.
- √ **Dépenses consacrées à la programmation canadienne** : pour satisfaire à leurs conditions de licence relatives au contenu canadien, les télédiffuseurs canadiens doivent acheter ou produire des émissions canadiennes. Depuis 1997, ces dépenses, détaillées au tableau suivant, ont totalisé 8,6 milliards de dollars.

Dépenses admissibles consacrées à la programmation canadienne (000 000 \$)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
Télévision de langue anglaise							
Traditionnelle privée et CBC	568	716	742	700	684	890	4 300
Services payants, à la carte et spécialisée	196	221	306	365	415	510	2 013
Télévision de langue française							
Traditionnelle privée et SRC	255	268	304	330	296	304	1 757
Services payants, à la carte et spécialisée	61	75	79	90	106	120	531
Services spécialisés à caractère ethniques	6	7	8	8	9	10	48
Total	1 086	1 286	1 440	1 493	1 510	1 834	8 649

* Source: Base de données financières du CRTC

* À l'exclusion du Fonds canadien de télévision (FCT) selon les rapports des titulaires

Rapatriement des auditeurs à l'antenne des émissions canadiennes

En ce qui concerne le rapatriement des auditeurs à l'antenne des émissions canadiennes, le Conseil a relevé et continue de relever deux défis :

- √ augmenter la production des dramatiques canadiennes et le nombre de spectateurs qui les regardent, en particulier dans le secteur anglophone;
- √ trouver une façon de faire échec au vol de signaux.

Parmi les dix séries dramatiques les plus populaires à la télévision canadienne de langue anglaise, aucune n'a été créée par des Canadiens ni ne parle des Canadiens. Dans la catégorie dramatique, 91 pour cent de la programmation aux heures de grande écoute est d'origine étrangère, 9 pour cent d'origine canadienne. Les chiffres sont demeurés sensiblement les mêmes au fil des ans.

Le vol de signaux a des répercussions graves et dommageables sur le système canadien de radiodiffusion, car il entraîne, pour les distributeurs par câble et par satellite, pour les télédiffuseurs, les producteurs et les détenteurs de droits de diffusion, des pertes en revenus équivalant à des centaines de millions de dollars par année. Cette perte de revenus affaiblit la capacité des entreprises de distribution à soutenir leurs infrastructures actuelles et à investir dans des technologies nouvelles et innovatrices. Elle diminue la capacité des télédiffuseurs à acheter des émissions de télévision canadiennes et à les porter à l'écran. Elle réduit le financement nécessaire à la production d'émissions canadiennes qui racontent nos histoires et reflètent notre

propre société. Elle entraîne la perte d'emplois dans le secteur de la radiodiffusion canadienne, affectant les artistes, les producteurs, les ingénieurs et les techniciens. Au bout du compte, ce sont les consommateurs qui subissent les effets du vol de signaux, car ils paient plus cher les services des distributeurs et ils ne jouissent que d'une variété d'émissions réduite.

A) Les dramatiques canadiennes

Les cotes d'écoute des émissions canadiennes par les téléspectateurs de langue anglaise diffèrent sensiblement selon les genres. Les téléspectateurs de langue anglaise regardent des bulletins de nouvelles et autres émissions d'information en majorité d'origine canadienne. Par contraste, ils regardent surtout des émissions dramatiques d'origine étrangère (89 pour cent). Au cours de l'automne de 2002, les anglophones ont regardé en moyenne 32 pour cent d'émissions canadiennes. À l'inverse, les cotes d'écoute du côté francophone penchent majoritairement vers les émissions canadiennes dans tous les genres sauf les dramatiques, où elles se répartissent à peu près également entre les productions canadiennes et étrangères (48 et 52 pour cent). En 2002, la moyenne générale des émissions canadiennes regardées par les téléspectateurs de langue française s'élevait à 71 %. La production domestique de dramatiques de langue française se porte bien, tout comme la taille et la fidélité de son auditoire.

Ce que le système canadien de radiodiffusion doit faire, c'est trouver le moyen d'attirer davantage de téléspectateurs vers les dramatiques canadiennes. Les solutions qui s'offrent font non seulement appel à la réglementation mais également au marketing, à la grille horaire et au financement. Il importe que tous les intervenants comprennent les enjeux et adoptent une approche solidaire et coordonnée.

Pour stimuler la diffusion de dramatiques canadiennes, le CRTC, en collaboration avec Téléfilm Canada, a demandé à des experts de l'industrie, Trina McQueen et Guy Fourniers, de préparer des rapports sur la production de dramatiques télévisuelles canadiennes de langue française et de langue anglaise. Nous avons aussi mandaté le chercheur Barry Keifl afin qu'il prenne le pouls de l'industrie locale des dramatiques à l'étranger, en vue de tirer des comparaisons avec la situation au Canada. Leurs rapports seront très importants alors que nous poursuivons notre travail avec l'industrie et d'autres agences gouvernementales afin de trouver un moyen de mettre en ondes davantage d'histoires canadiennes qui intéresseront plus de Canadiens.

B) Le vol de signaux

Le vol, ou « piratage », des signaux de radiodiffusion est une activité illégale. Il peut revêtir diverses formes, allant de l'individu qui trafique l'enceinte de service verrouillée pour se raccorder illicitement au câble, jusqu'aux groupes organisés qui vendent des codes d'accès et de l'équipement pour décoder illégalement les signaux provenant du satellite. On a vu surgir au Canada un véritable marché subreptice qui englobe l'importation d'équipement illégal, tout un réseau de vendeurs au détail pour cet équipement, des « pirates informatiques » dont l'unique occupation est de déjouer les systèmes de protection, et la distribution de « modes d'emploi » sur de nombreux sites Internet.

Si l'on n'y remédie pas, le problème finira par compromettre la santé financière et l'avenir même du système canadien de radiodiffusion, de même que les objectifs que le Parlement s'est fixés dans la *Loi sur la radiodiffusion*.

Tous ceux qui participent au système canadien de radiodiffusion, y compris les titulaires de licence radiodiffusion, les divers ministères, de même que les organismes d'application de la loi, se sont engagés à assurer le succès du système et son intégrité en faisant leur part pour combattre et enrayer le piratage de signaux.

À la fin de 2002, le président du CRTC a rencontré les dirigeants des principaux membres de l'industrie de la distribution et des principales associations de distributeurs afin de s'attaquer à la question du piratage des signaux et d'explorer différents plans d'action pour remédier au vol de signaux dans l'ensemble du système. Cette rencontre a permis aux divers intervenants d'échanger des points de vue et de discuter des mesures à prendre pour contrer le vol de signaux. Chacun des participants a identifié les mesures spécifiques que son organisation avait l'intention d'adopter pour régler le vol de signaux. Une seconde rencontre a eu lieu le 19 août 2003 pour déterminer les progrès accomplis par les mesures adoptées lors de la rencontre du 20 mars.

Bien que les efforts aient produit certains résultats, il faudra que tous les intéressés en fassent davantage si l'on veut préserver l'intégrité du système canadien de radiodiffusion. Le Conseil, pour sa part, continue de remplir sa mission de supervision de tous les aspects du système canadien de radiodiffusion, et fera tout en son pouvoir pour combattre cette grave menace.

La dualité linguistique

La politique du Conseil vise à augmenter la quantité d'émissions de langue française offertes aux communautés francophones en milieu minoritaire à mesure que la technologie nécessaire devient disponible. Suite à son rapport de 2001 intitulé *Vers un avenir mieux équilibré : rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-25](#), 12 février 2001, le Conseil a publié bon nombre de décisions et d'avis publics visant à rehausser la dualité linguistique qui caractérise la société canadienne :

- √ une série de décisions autorisant la Société Radio-Canada à exploiter des stations réémettrices de langue française dans l'ensemble du Canada furent publiées dans le but d'étendre la diffusion de la Chaîne culturelle en milieu minoritaire, pour faire suite aux attentes exprimées lors des renouvellements de licences de la Société Radio-Canada.
- √ *Renouvellement de licence de CPAC et émission d'une ordonnance de distribution*, décision de radiodiffusion [CRTC 2002-377](#), 19 novembre 2002, dans laquelle le Conseil approuvait la demande de distribution obligatoire de CPAC à l'échelle nationale, dans les deux langues officielles et au service de base, de la plupart des entreprises de distribution. Les distributeurs qui desservent la plupart des Canadiens sont dorénavant obligés d'inclure dans leur service de base le service de CPAC dans la langue de la majorité de leurs abonnés. Ils doivent aussi l'offrir dans la langue officielle de la minorité, soit sur un

canal vidéo distinct, soit sur un second canal d'émission sonore, selon la capacité et la technologie dont ils disposent.

- √ *Renouvellement de la licence de TV5 Québec Canada*, décision de radiodiffusion [CRTC 2003-77](#), 27 février 2003, dans laquelle le Conseil approuvait une modification à la nature du service spécialisé de TV5 pour lui donner davantage de latitude et de flexibilité dans l'aménagement de sa grille horaire et la composition de son horaire aux heures de grande écoute, afin de refléter toutes les communautés de langue française, tant canadiennes qu'internationales, et d'inclure des émissions provenant de diverses sources canadiennes et représentant les diverses communautés de langue française au Canada.
- √ *Station de radio FM communautaire de langue française à Toronto*, décision de radiodiffusion [CRTC 2003-116](#), 17 avril 2003, dans laquelle le Conseil approuvait la demande de La Coopérative radiophonique de Toronto inc. en vue d'exploiter une nouvelle station de langue française dans le marché minoritaire de Toronto. La station, avec sa formule essentiellement musicale et ses créations orales, reflètera la diversité de la communauté francophone à Toronto.
- √ *Appel d'observations sur l'attribution de canaux aux services dont la distribution a été autorisée conformément à l'article 9(1)h de la Loi sur la Radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-49](#), 16 août 2002, dans lequel le Conseil sollicitait des observations sur les questions relatives à l'alignement des canaux de services de programmation tels que le Réseau de télévision des peuples autochtones (APTN) et TVA dont la distribution au service de base est obligatoire en vertu de l'article 9(1)h). Le Conseil s'est dit particulièrement inquiet du fait que beaucoup de câblodistributeurs attribuent au signal d'APTN et de TVA des canaux analogiques de la tranche supérieure, ce qui risque de nuire à la réalisation des objectifs visés par l'exigence de distribuer ces services au service de base, en vertu de la l'article 9(1)h). Le Conseil a donc posé la question de savoir si les Canadiens avaient aussi facilement et aussi librement accès aux services d'APTN et de TVA comme ils le doivent.

Diversité culturelle

Tous les Canadiens, quel que soit leur héritage culturel, s'attendent à juste titre à être vus et entendus dans leurs médias et à y être représentés de façon juste et respectueuse. Les émissions diffusées dans le grand public doivent donc être écrites, mises en scène, jouées et produites par des Canadiens de cultures diverses.

Il faut aussi assurer la diversité des points de vue dans la prise de décision, que ce soit dans les conseils d'administration, dans les comités de sélection ou dans le choix des émissions, pour que la télévision grand public s'abreuve aux diverses sources qui alimentent la population canadienne.

Au Canada, le taux de natalité est relativement bas. Cela veut dire que la croissance démographique dépend en grande partie de l'immigration. Notre population se diversifie de plus

en plus sur le plan ethnique et culturel, et les groupes minoritaires représentent un segment accru de la population. En 2006, ils représenteront entre 14,7 et 20 pour cent des habitants et près d'une personne sur six au Canada fera partie d'une minorité visible.

Le système de radiodiffusion fait face à un grand défi et a l'occasion de refléter ces réalités nouvelles en diversifiant davantage la programmation et la participation. Le CRTC doit veiller à ce que ses politiques et ses décisions tiennent compte de la diversité culturelle et servent à la propager.

Les trois manifestations de la diversité – présence, représentation et participation – sont au cœur de la politique télévisuelle du CRTC. Le Conseil exige maintenant que les titulaires de télédiffusion traditionnelle prennent des engagements précis à l'égard de ces objectifs, et qu'ils sollicitent à cet égard les réactions du public. Ils sont aussi tenus de présenter un rapport annuel détaillant leur performance à ce chapitre. La SRC, qui a aussi reçu de la *Loi sur la radiodiffusion* le mandat de refléter le caractère multiculturel et multiracial de la population canadienne, dresse également un bilan de cette nature dans ses rapports annuels au Conseil.

Le Conseil discute avec chaque radiodiffuseur de son plan à l'égard de la diversité pour s'assurer qu'il en couvre tous les aspects et génère des résultats.

Dans *Représentation de la diversité culturelle à la télévision – Création d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie et de la collectivité*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-88](#), 2 août 2001, le Conseil lançait un appel pour la mise sur pied d'un groupe de travail représentant à la fois l'industrie et la collectivité et chargé de commanditer la recherche, d'identifier les « pratiques exemplaires », de cerner les problèmes et de trouver des solutions pratiques afin que le système canadien de radiodiffusion dans son ensemble reflète véritablement tous les Canadiens. Les principaux radiodiffuseurs privés ont accepté de prendre part à ce projet et d'y contribuer financièrement. Le groupe de travail rassemble des radiodiffuseurs de tous genres, des représentants du milieu de la production et des associations communautaires. Il a tenu sa première réunion en juillet 2002 et déposait un rapport devant le Conseil en septembre 2002. Le CRTC travaille actuellement de pair avec l'Association canadienne des radiodiffuseurs pour mettre au point l'avant-projet qui sera soumis aux commentaires du public.

Actuellement, les Canadiens bénéficient de 14 stations radiophoniques multilingues desservant Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, Calgary et Vancouver. Montréal, Toronto et Vancouver ont toutes les trois une station de télévision à caractère ethnique. Dans *Création d'un nouveau service de télévision multilingue à caractère ethnique à Vancouver*, décision de radiodiffusion [CRTC 2002-39](#), 14 février 2002, une licence a été attribuée à une seconde station de télévision traditionnelle à caractère ethnique à Vancouver, laquelle est en ondes depuis septembre 2002. Et depuis juin 2003, Toronto bénéficie à son tour d'une seconde station de télévision traditionnelle à caractère ethnique, approuvée par le Conseil dans *Nouvelle station de télévision pour desservir Toronto/Hamilton*, décision de radiodiffusion [CRTC 2002-81](#), 8 avril 2002.

Il y a cinq canaux spécialisés à caractère ethnique au Canada qui desservent en mode analogique les auditoires de culture chinoise, italienne, hispanique, sud-asiatique et grecque. À une

quarantaine de services numériques spécialisés à caractère ethnique de catégorie 2 et 16 services numériques en langue anglaise de catégorie 1 déjà approuvés par le Conseil, sont venus s'ajouter, le 1^{er} septembre 2002, 39 nouveaux services numériques de catégorie 2, dont 31 pour des services en langue anglaise et 8 pour des services dans une troisième langue. De plus, des services en chinois, en hébreu, en allemand, en grec, en coréen, en indo-pakistanaï, en persan et en tamoul, pour n'en nommer que quelques-uns, sont diffusés par le biais du système d'exploitation multiplex de communications secondaires (EMCS) FM dans plusieurs marchés urbains.

Par ailleurs, dans *Nouveau cadre d'attribution de licences pour les services de programmation sonores spécialisés*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-53](#), 12 septembre 2002, le Conseil a fixé le nouveau cadre d'attribution de licences pour les services de programmation sonores généralement distribués au volet numérique des entreprises de distribution de radiodiffusion. Les services sonores spécialisés, qui incluent des services à caractère ethnique, sont en mesure d'offrir un large éventail de programmations dans l'ensemble du Canada. En proposant à des auditoires mal desservis des émissions qu'on ne retrouve pas en direct sur les ondes, ces services vont accroître la diversité au sein du système de radiodiffusion canadien.

Pour ce qui est des services de radiodiffusion s'adressant aux autochtones, il existe environ 120 stations radiophoniques communautaires, surtout situées dans les territoires du nord. On trouve aussi un certain nombre de stations de télévision communautaires. Quatre nouvelles stations de radio seront bientôt lancées par Aboriginal Voices Radio, à Vancouver, Calgary, Toronto et Ottawa.

Le Canada peut se targuer de posséder le premier réseau national de télévision autochtone au monde, le Réseau de télévision des peuples autochtones, ou APTN. Pour veiller à ce qu'APTN soit partout et facilement accessible aux Canadiens, le Conseil a publié l'*Appel d'observations sur l'attribution de canaux aux services dont la distribution a été autorisée conformément à l'article 9(1)h de la Loi sur la Radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-49](#), 16 août 2002, dont il a été question plus haut.

Représentation locale

Dans *Cadre stratégique pour les médias communautaires – Canal communautaire, entreprises de programmation de télévision communautaire et Radio de faible puissance*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-61](#), 10 octobre 2002, le Conseil a établi un cadre stratégique intégré pour les médias communautaires.

Les objectifs du Conseil pour les médias communautaires étaient les suivants :

- √ accroître la création et la présentation d'émissions communautaires produites localement et reflétant la réalité locale;
- √ encourager la diversité des voix et la multiplicité des choix, et favoriser l'arrivée de nouveaux venus à l'échelon local en introduisant une nouvelle classe de licences, celle des entreprises de programmation de télévision communautaire.

Dans son cadre stratégique, le Conseil inclut une série de mesures pour atteindre ces objectifs. Il établit, par exemple, des normes de base prévoyant l'accès local ou communautaire à la grille de programmation des canaux communautaires du câble, et donne aux individus et aux groupes davantage de moyens pour exploiter eux-mêmes des entreprises de programmation de télévision communautaire.

Entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe – retrait de programmation simultanée et non simultanée et fourniture de signaux de télévision locaux dans les petits marchés, avis public de radiodiffusion [CRTC 2003-37](#), 16 juillet 2003, est la culmination d'un processus public amorcé avec la publication de l'*appel d'observations sur la distribution des stations de télévision locales par les entreprises de SRD dans les petits marchés*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-103](#), 28 septembre 2001, en vue d'évaluer l'incidence de la distribution des signaux de télévision locaux facultatifs par les entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe (les entreprises de SRD) sur les stations de télévision des petits marchés du Canada. Ce processus public a amené le Conseil à étudier en même temps les demandes déposées au cours de l'été et de l'automne 2002 par les titulaires des deux entreprises canadiennes de SRD, Réseau de télévision Star Choice incorporée et Bell ExpressVu Inc. Leurs demandes visaient des modifications de licence afin de relever les requérantes de leur obligation de retrait de programmation simultanée et non simultanée.

Avec les conditions de licence énoncées ci-dessus, le Conseil a voulu protéger les droits de diffusion achetés par les titulaires des entreprises de programmation de télévision locale ainsi que les assises publicitaires des stations de télévision locales et régionales, leur permettant ainsi de s'acquitter de leurs obligations en matière de programmation canadienne.

Par ailleurs, le Conseil a approuvé la mise sur pied d'un nouveau fonds administré par un organisme indépendant pour aider les titulaires des stations de télévision indépendantes dans les petits marchés à contribuer à la production d'émissions canadiennes et, notamment, à respecter leurs engagements en matière de programmation locale, *Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion à la programmation canadienne*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2003-38](#), 16 juillet 2003.

Suivre les progrès de la technologie – La télévision canadienne passe du mode analogique au mode numérique

Le passage au numérique équivaut à la transformation de toute une industrie, forcée d'abandonner la technologie analogique qu'elle utilise depuis 50 ans pour s'adapter au monde de demain, notamment la haute définition et l'interactivité. Les cadres de réglementation du Conseil doivent tenir compte non seulement des défis d'aujourd'hui, mais aussi de ceux de demain, et veiller à ce que la transition se fasse harmonieusement.

Tous les membres de l'industrie – producteurs d'émissions, radiodiffuseurs (services en direct, payants, spécialisés, de vidéo sur demande) et distributeurs (par téléphone, par câble, par satellite, sans fil) – sont appelés à transformer leurs produits et leurs installations, tout en préservant leur modèle d'affaires et leur service à la clientèle, de manière à faire face à la

concurrence étrangère. Avec l'arrivée de cette nouvelle technologie, auditeurs et téléspectateurs devront, eux aussi, remplacer leurs appareils de radio et de télévision, leurs équipements et leurs services de communication et à large bande.

La transition est déjà en cours depuis un certain temps; les satellites sont maintenant entièrement numérisés et toutes les entreprises de câblodistribution, sauf les très petites, proposent des services numériques parmi leurs forfaits analogiques.

Les radiodiffuseurs lancent actuellement des services télévisuels de haute définition à Toronto, Montréal et Vancouver. Ils ont de sérieux défis à relever, tout en assurant leur viabilité :

- √ faire augmenter la demande d'appareils de télévision numérique;
- √ améliorer la qualité technique des émissions produites au Canada;
- √ étendre les services numériques à d'autres régions en dehors des grands centres;
- √ contrer l'arrivée des services étrangers à haute définition.

L'industrie canadienne de la distribution doit elle aussi relever des défis au cours de cette transition, tout en respectant les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* :

- √ rebâtir en entier une infrastructure de communication qu'elle a mis un demi-siècle à construire;
- √ éliminer graduellement les services analogiques sans compromettre le service au public.

À la suite d'un processus public, *Appel d'observations sur une proposition de politique visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-62](#), 5 juin 2001), le Conseil a publié sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-31](#), 12 juin 2002, qui présente la politique cadre du Conseil relative à la radiodiffusion numérique des services de télévision en direct.

Au cours du processus public amorcé par l'avis public 2001-62, le Conseil avait posé plusieurs questions pour tâcher de déterminer ce qui constituerait un cadre de réglementation approprié pour la distribution des services canadiens de télévision numérique en direct et autres services facultatifs canadiens et non canadiens du système de transmission numérique. Dans l'*Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-32](#), 12 juin 2002, le Conseil a étudié les points de vue et les suggestions qui lui ont été présentés, puis a demandé au public de commenter les conclusions préliminaires relatives à sa politique sur la distribution de services de télévision numérique et les modifications au règlement qui en découleraient.

Cependant d'autres questions relatives au passage au numérique requièrent une sérieuse analyse. Pour commencer, la production, la diffusion et la distribution ne peuvent pas être considérées comme des activités isolées; leurs interrelations doivent être prévues dans la réglementation. Le Conseil a publié *Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-48](#), 16 août 2002, pour revoir les règles régissant la distribution des services spécialisés dans le service de base des entreprises de câblodistribution

entièrement numérisées, c'est-à-dire les entreprises de câblodistribution qui offrent à leurs abonnés des émissions uniquement en mode numérique (les entreprises de câblodistribution numériques). Le besoin d'une révision est d'autant plus pressant pour les entreprises de SRD, qui fournissent déjà une programmation entièrement numérisée, se présentent maintenant comme une alternative à la câblodistribution alors qu'elles ne sont pas astreintes à des exigences de distribution aussi contraignantes que celles imposées aux câblodistributeurs.

Le 22 octobre 2002, le Conseil a publié [Rapport sur la télévision interactive](#) où sont exposées les conclusions de son enquête sur l'essor des services de la télévision interactive (TVI) au Canada. Ce processus a été amorcé par le Conseil dans *Enquête sur la situation de l'interactivité*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-113](#), 2 novembre 2001.

Dans l'avis public 2001-113, le Conseil a entre autres sollicité une liste des éventuelles activités interactives qui seraient de la radiodiffusion en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*. Malgré l'éventail des points de vue des parties ayant répondu à cette demande, le Conseil a considéré que les renseignements contenus dans le dossier de l'instance étaient insuffisants pour prendre une décision.

Par conséquent, le Conseil a émis *Appel d'observations sur les services de télévision interactive (TVI) reliés à la programmation*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-63](#), 22 octobre 2002, sollicitant des commentaires sur les méthodes ou tests permettant de déterminer s'il existait des activités de TVI reliées à la programmation et, si oui, quelles étaient ces activités. Cet élément permettrait de décider si ces activités répondent à la définition de la « radiodiffusion ».

Tarif de location du câblage intérieur dans les immeubles à logements multiples

Dans *Tarif de location du câblage intérieur*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-51](#), 3 septembre 2002, le Conseil a fixé un tarif pour l'utilisation du câblage intérieur dans les immeubles à logements multiples afin que les abonnés puissent profiter pleinement des avantages de la distribution concurrentielle, y compris la liberté de choix pour l'utilisateur final, tout en veillant aux intérêts à la fois des titulaires et des nouveaux venus. Le Conseil a estimé qu'un tarif juste et raisonnable ne devait pas avoir d'effet incitatif ou dissuasif risquant d'entraver la fourniture de programmation à l'aide de techniques efficaces et à des tarifs abordables.

Exemption de certaines entreprises de câblodistribution et attribution de licences régionales

Dans un souci constant de réduire le fardeau administratif et financier des petits câblodistributeurs, le Conseil a publié *Modifications de l'approche du Conseil concernant les entreprises de câblodistribution – Projet d'exemption pour les systèmes de câblodistribution ayant moins de 2 000 abonnés et implantation d'un modèle d'attribution de licences régionales*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2001-59](#), 29 mai 2001, et les avis publics subséquents :

- √ *Révocation des licences de petites entreprises de câblodistribution exemptées, diverses titulaires*, décision de radiodiffusion [CRTC 2002-88](#), 17 avril 2002.
- √ *Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiocommunication (EDRc)*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-45](#), 12 août 2002.
- √ *Proposition de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC) visant à exempter les petites entreprises de câblodistribution – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-62](#), 18 octobre 2002.
- √ *Appel d'observations – Projet de modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion – Mise en place d'une approche régionale d'attribution de licence pour les entreprises de câblodistribution*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-81](#), 23 décembre 2002.
- √ *Exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2003-23](#), 30 avril 2003.

Incidence des fusions, acquisitions et convergence des médias

Dans ce domaine, le mandat du CRTC est issu de la politique de radiodiffusion du Canada énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*. L'article 3(1) de la Loi précise que le système canadien de radiodiffusion doit, notamment, appartenir à des Canadiens et être contrôlé par des Canadiens.

L'un des principaux aspects de ce mandat consiste à s'assurer que le public canadien est bien desservi par de nombreuses voix variées tout en laissant aux entreprises canadiennes de médias suffisamment de marge de manœuvre pour croître et prospérer dans un environnement de plus en plus concurrentiel à l'échelle nationale et internationale.

Autre aspect important, les radiodiffuseurs canadiens doivent pouvoir profiter de la synergie en faisant la collecte des nouvelles chez leurs affiliés de la presse écrite, mais néanmoins conserver leur liberté éditoriale en tant que radiodiffuseurs. À plusieurs reprises au fil des ans, à l'occasion de certaines décisions rendues, le Conseil s'est attaqué à la question de la propriété croisée et il a établi des mesures de sauvegarde pour protéger le droit de choisir des Canadiens, dont notamment :

- √ une gestion séparée pour le service des nouvelles de radio et de télévision et le service des nouvelles des journaux;
- √ la création d'un comité de surveillance indépendant et neutre pour recevoir et traiter les plaintes portant sur le point précédent;
- √ le dépôt d'un rapport annuel au Conseil faisant état des plaintes reçues et de la solution préconisée.

Les fusions au sein de l'industrie et les convergences qui en découlent, c'est-à-dire le fait qu'un même propriétaire puisse posséder à la fois des stations de radio et de télévision, des journaux et des intérêts dans Internet, vont continuer d'occuper une place importante dans les préoccupations du CRTC, et le Conseil doit en surveiller étroitement les répercussions sur le système canadien de radiodiffusion.

Les fusions au sein de l'industrie ont aussi augmenté la concurrence dans les marchés où les joueurs se font plus rares. La capacité des détaillants de s'annoncer dans un secteur donné de radiodiffusion en est d'autant réduite. La démarcation entre le Bureau de la Concurrence et le Conseil n'est pas claire lorsqu'il s'agit d'évaluer les retombées économiques de transactions impliquant des entreprises de radiodiffusion. C'est ce qu'on a constaté lorsque le Conseil a étudié, puis approuvé la transaction Astral/Télémedia en 2002 au même moment où le Bureau de la Concurrence s'y opposait et obligeait Astral à diversifier une part de son actif en radiodiffusion.

Plafonnement des prix

Depuis 1998, les principales compagnies canadiennes de téléphone, TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom, sont soumises à un plafonnement des prix, une forme de réglementation qui met l'accent sur la surveillance des prix réglementés. Jusqu'à présent, le Conseil avait cru que ces garanties suffiraient à protéger les consommateurs contre des hausses de tarifs excessives, en même temps qu'elles encourageraient les compagnies de téléphone titulaires à l'innovation et à l'efficacité, et contribueraient à l'essor de marchés solides et concurrentiels dans le domaine des télécommunications. Toutefois, les conclusions du rapport que le Conseil a présenté en décembre 2002, [*Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*](#), laissent à penser que le régime du plafonnement des prix est impuissant à produire les avantages concurrentiels qu'on en attendait.

La faiblesse actuelle des marchés concurrentiels est sans doute attribuable à plusieurs facteurs, dont certains n'ont rien à voir avec le régime de réglementation. Toutefois, le Conseil attribue l'état actuel de la concurrence en partie au fait qu'avec la présente réglementation, la concurrence fait face à trop d'obstacles, tandis que les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ont trop de latitude.

Quand on regarde les quatre dernières années, la réglementation des prix semble avoir bien fonctionné dans l'ensemble. En rétrospective, il apparaît aussi que le Conseil, en élaborant le régime initial, avait formulé des hypothèses concernant l'avenir, en particulier l'évolution de la concurrence locale, dont certaines ne se sont pas matérialisées.

C'est pourquoi les bénéfices réalisés pendant la première période de plafonnement des prix n'ont pas été répartis de manière équitable entre les intervenants : certains abonnés d'affaires ont bénéficié de réductions appréciables, tandis que bon nombre d'abonnés résidentiels ont plutôt subi des augmentations.

Le 30 mai 2002, le Conseil a publié son *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, décision de télécom [CRTC 2002-34](#). Dans cette décision, le Conseil a établi de nouvelles règles pour les tarifs locaux de téléphone, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2002 et s'appliqueront pendant quatre ans aux grandes compagnies de téléphone canadiennes : TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom.

Les objectifs visés par le Conseil en décidant du nouveau plafonnement des prix 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 de télécommunications (abonnés, compagnies de téléphone titulaires et concurrents);
- √ promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;
- √ inciter les titulaires à accroître les efficacités et à être plus innovatrices;
- √ adopter des approches réglementaires qui imposent un fardeau réglementaire minimum pour atteindre les quatre objectifs précédents.

Pour atteindre les objectifs suivants, c'est-à-dire protéger et promouvoir les intérêts des abonnés, encourager le développement d'une concurrence locale, et voir à ce que les compagnies de téléphone jouissent d'une souplesse tarifaire et d'incitatifs économiques suffisants pour être efficaces, le nouveau régime de plafonnement des prix diffère du premier sur plusieurs points. Il comprend, entre autres, un plus grand nombre d'ensembles et de groupes de services (huit au total), ce qui permet au Conseil de structurer ses restrictions sur la tarification de façon à mieux réaliser ses objectifs économiques.

Le Conseil a aussi raffiné son approche réglementaire envers un certain nombre de services des entreprises de services locaux titulaires (Services des concurrents) c'est-à-dire des ESLT dont les concurrents ont besoin pour distribuer leurs propres services mais qu'ils éprouvent de la difficulté à fournir eux-mêmes (ou à se procurer auprès d'entreprises autres que des ESLT). Le Conseil a identifié deux catégories de Services des concurrents : la première comprend les services de nature essentielle, et la seconde, des services qui, sans être considérés comme essentiels, ont été développés par les ESLT pour l'usage de leurs concurrents.

Pour atteindre ses objectifs, le Conseil a publié, *Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, décision de télécom [CRTC 2002-43](#), 31 juillet 2002, par laquelle il adoptait un régime similaire, à de nombreux titres, au régime mis sur pied pour les autres grandes ESLT dans *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, décision de télécom [CRTC 2002-34](#), 30 mai 2002. La structure des ensembles et les restrictions à la tarification garantissent que les avantages des gains de productivité sont répartis plus équitablement parmi les divers types de services qu'offrent les compagnies. Ce régime contribue également indirectement à encourager la concurrence locale en faisant en sorte que les compagnies ne puissent pas réduire leurs prix dans un marché concurrentiel et récupérer les revenus perdus en augmentant les prix dans un marché où la concurrence est faible ou absente.

Pour une meilleure protection de la concurrence

En décembre 2002, le Conseil a publié *Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexe*, décision de télécom [CRTC 2002-76](#), 12 décembre 2002. Cette décision qui établit des mesures supplémentaires destinées à mieux protéger l'intégrité et la durabilité de la concurrence concerne les affiliées des compagnies de téléphone qui fournissent des services sur le territoire d'exploitation de ces compagnies alors que les tarifs régissant les prix, modalités et conditions de tels services seraient normalement approuvés par le CRTC s'ils étaient distribués par les compagnies de téléphone.

Dans cette décision, le CRTC a modifié la règle des affiliées applicable aux affiliées des compagnies de téléphone qui revendent des services. Lorsque l'une de ces affiliées souhaite revendre un service tarifé d'une compagnie de téléphone, les tarifs régissant les prix, modalités et conditions en vertu desquels le service peut être revendu doivent dorénavant être préalablement approuvés par le Conseil, sur demande de l'affiliée.

Dans cette décision, le Conseil a aussi examiné certaines pratiques de Bell Canada et de son affiliée, Bell Nexxia, et il en est venu à la conclusion que Bell Canada s'était soustraite aux règles en matière de groupement du CRTC en fournissant certains services par l'intermédiaire de Bell Nexxia sans avoir demandé au Conseil son autorisation préalable. Le CRTC a ordonné à Bell Canada de déposer des projets de tarifs conformes à ces arrangements et de lui soumettre des informations supplémentaires sur tout autre arrangement de groupement entre Bell Canada et Bell Nexxia ou d'autres affiliées de Bell Canada, afin de lui permettre de déterminer de la pertinence de mesures additionnelles.

En outre, le Conseil a sollicité dans une instance de contrôle des observations sur sa première opinion voulant que les tarifs des affiliées dotées d'installations de compagnies de téléphone devraient préalablement être approuvés par lui-même avant que les affiliées ne fournissent des services nécessitant une autorisation lorsque distribués par la compagnie de téléphone. En l'absence d'une décision du Conseil à cet égard, les tarifs de ces affiliées doivent être approuvés par le Conseil avant que celles-ci ne revendent des services tarifés des compagnies de téléphone.

Accès aux immeubles à logements multiples

Les concurrents continuent, dans une large mesure, à compter sur les installations et les services des titulaires pour desservir leur propre clientèle. La meilleure façon d'augmenter la concurrence fondée sur les installations serait de résoudre les questions d'accès liées aux servitudes municipales, aux structures de soutènement et aux immeubles à logements multiples, pour le plus grand profit des consommateurs.

L'examen et l'analyse des commentaires qui se poursuivent dans le cadre d'une instance publique amorcée dans *Appel d'observations concernant l'accès aux immeubles à logements multiples, au câblage d'immeuble et à l'espace dans les gaines d'ascension*, avis public de télécom CRTC [2000-124](#), 25 août 2000 (tel que modifié par l'avis public de télécom [CRTC 2000-124-1](#), 21 septembre 2000, calendrier révisé pour les dépôts, et l'avis public de télécom

[CRTC 2000-124-2](#), 15 octobre 2001, par lequel le CRTC reprenait le processus enclenché dans CRTC 2000-124), ont mené à la publication de *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, décision de télécom [CRTC 2003-45](#), 30 juin 2003. Dans cette décision, le Conseil énonçait les principes en vertu desquels toutes les entreprises de services locaux auront accès à l'équipement et au câblage situés à l'intérieur des immeubles à logements multiples (ILM). Cela signifie que les abonnés de lignes résidentielles ou d'affaires se situant dans un ILM devraient pouvoir choisir entre plusieurs fournisseurs de services locaux de téléphone. Le Conseil a établi les conditions et les principes de la prestation des services de télécommunication aux clients habitant dans des ILM, notamment des lignes directrices qui aideront les propriétaires d'immeubles et les entreprises de services locaux (ESL) à négocier des conditions d'accès aux ILM qui soient justes et appropriées. La décision portait également sur un certain nombre d'autres questions, dont les modalités et les conditions d'accès aux ILM au moyen des installations des ESL.

À l'égard des structures de soutènement, la Cour fédérale d'appel a renversé la conclusion à laquelle en était arrivé le Conseil dans la décision de télécom [CRTC 99-13](#), 28 septembre 1999, *Demande en vertu de la partie VII - Accès aux structures de soutènement des services publics d'électricité municipaux - ACTC c. MEA et al – Décision finale*.

Autres initiatives connexes de télécom

Le service 900 – ententes et garanties pour les consommateurs

Dans *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs*, avis public de télécom [CRTC 2002-2](#), 9 avril 2002, le Conseil a invité le public à se prononcer sur les changements proposés aux ententes entre les compagnies de téléphone et les fournisseurs de services qui offrent des services d'information et de divertissement au moyen de numéros du service 900 dont l'utilisation est facturée aux consommateurs par la compagnie de téléphone ou le fournisseur de services. Le Conseil propose également d'examiner si les garanties offertes actuellement aux consommateurs sont efficaces ou s'il y a lieu de les changer. Il a l'intention aussi de se pencher sur la question d'appliquer des garanties additionnelles pour les consommateurs lorsque c'est le fournisseur de services qui les facture directement pour les appels 900.

Promotions de reconquête

Examen des promotions de reconquête, avis public de télécom [CRTC 2003-1](#), 15 janvier 2003. Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché local des services filaires, le Conseil a invité les parties à se prononcer sur la question de savoir s'il convient que le Conseil continue à approuver les promotions de reconquête des compagnies de téléphone titulaires et entre-temps, il a suspendu l'approbation des promotions de reconquête.

Télémarketing

Le Conseil continue à recevoir et à tenir compte des plaintes du public canadien concernant le télémarketing. Dans les dernières années, il y a eu toute une variété de plaintes et de préoccupations concernant les communications vocales et les transmissions de télécopies visant à solliciter de l'argent ou à vendre des biens et des services. La nature et le nombre des plaintes liées au télémarketing ont amené le Conseil à remettre en question l'efficacité de la réglementation en vigueur et à se demander si des mesures additionnelles s'imposent.

Dans cette optique, le Conseil a fait paraître *Le CRTC demande au public de se prononcer sur les règles de télémarketing*, avis public de télécom [CRTC 2001-34](#), 5 mars 2001 pour recueillir les commentaires en la matière.

Le processus de dépôts s'est terminé le 31 mai 2002. Le Conseil a l'intention de faire part de ses conclusions avant la fin de l'année.

Respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires

Dans *Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires*, avis public de télécom [CRTC 2003-4](#), 10 avril 2003, le Conseil a annoncé que, conformément à l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications*, il désignerait des inspecteurs chargés de vérifier le respect de la Loi et de ses décisions. Le Conseil a avisé les compagnies de téléphone titulaires que les inspections pourraient commencer à tout moment, après un délai de 60 jours de la date de l'avis.

Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion

L'édition 2002 du [Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion](#) du CRTC poursuit l'évaluation du développement du système de radiodiffusion canadien. L'objectif du rapport est de mesurer de façon continue les résultats des nombreux cadres de politique réglementaires mis en place par le CRTC depuis 1997. Ce rapport a été conçu en vue de favoriser un débat public plus ouvert et plus éclairé sur la politique de la radiodiffusion au Canada. Le Conseil invite les parties à se servir du rapport pour enrichir leur participation au processus d'attribution de licences et d'élaboration de politiques réglementaires.

L'édition 2002 met à jour les indicateurs de rendement utilisés dans les rapports précédents et présente de nouveaux indicateurs qui mesurent l'atteinte des objectifs de la politique sociale du CRTC. À cet égard, on trouve maintenant une nouvelle section intitulée Questions sociales dans le rapport. Également, on a ajouté une section Vue d'ensemble, qui présente un sommaire de la diversité des voix et des services qu'offre le système canadien de radiodiffusion. Cette vue d'ensemble comprend aussi de nouveaux indicateurs pour évaluer les préférences des Canadiens en matière d'écoute télévisuelle.

Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications canadiennes

Le second [*Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*](#), 20 décembre 2002, est basé en grande partie sur les réponses que le CRTC a recueillies dans ses formulaires de collecte de données sur l'industrie des télécommunications de 2002 et dans des analyses faites à l'interne ainsi que sur les données provenant d'autres sources comme Statistique Canada, Industrie Canada, de rapports financiers d'entreprises et d'information contenue dans les archives du CRTC. Le rapport traite des questions suivantes :

- √ le rôle de l'information sur les marchés dans la surveillance des progrès et des changements au sein de l'industrie;
- √ aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation ainsi qu'un examen général des activités des fournisseurs de services dans le marché;
- √ l'examen des données financières, y compris les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles pour divers secteurs de l'industrie. Elle traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris les services interurbains, locaux, Internet, mobiles, de transmission de données et de liaison spécialisée;
- √ un bilan de l'état du déploiement d'une infrastructure à large bande au Canada et des possibilités de mise en place d'une infrastructure de pointe dans les zones rurales et éloignées;
- √ les résultats d'un sondage mené auprès des consommateurs et que le CRTC a commandé pour évaluer la demande des foyers et les dépenses au titre des services de télécommunication.

L'équipe de règlement des différends sur la concurrence au CRTC

Dans *Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2000-65](#), 12 mai 2002, il est précisé qu'avant que le personnel du Conseil traite un différend entre entreprises de radiodiffusion les parties devront généralement tenter de trouver une solution, par une médiation privée de tiers, des négociations bilatérales, ou autrement. En instituant ce cadre de procédures de règlement des différends, le Conseil visait à limiter ses interventions et ses celles de son personnel à un minimum de cas, de façon à ce qu'elles constituent des mesures de dernier recours, uniquement si les parties ont démontré leur incapacité à trouver une solution, malgré leurs efforts de bonne foi.

Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, l'équipe responsable du règlement des différends a traité 52 cas qui ont chacun été résolus, en moyenne, en 74 jours. Les dossiers relatifs aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (42) ont été réglés, en moyenne, en 69 jours. Les dossiers concernant l'article 9 (10) représentent un petit nombre de cas complexes exigeant la constitution de dossiers publics exhaustifs (allégations de préférence

indue ou de désavantage) ou de dossiers confidentiels (situations d'offres finales). C'est pourquoi le règlement de chacun de ces cas a nécessité, en moyenne 107 jours.

On a noté un recours croissant aux mécanismes de règlement des différends du Conseil, au cours des dernières années. Le groupe de travail chargé du règlement des différends a reçu 17 dossiers en 2001, 36 en 2002, et jusqu'au 12 août 2003, 32 dossiers.

Des 52 différends traités au cours de l'exercice financier 2002-2003, 18 portaient sur la négociation ou la demande d'entente d'affiliation, le plus souvent concernant des tarifs de gros, entre des distributeurs de radiodiffusion et des fournisseurs de services spécialisés. Deux différends concernaient les immeubles à logements multiples (ILM). Historiquement les litiges relatifs aux ILM portaient sur l'accès au câblage intérieur et/ou sur des allégations d'infraction aux règles de reconquête ou autres pratiques de marketing perçues comme injustes, de même que sur l'interférence induite avec l'accès concurrentiel, de la part des distributeurs de radiodiffusion à ces ILM. Un certain nombre de différends (27) portaient, en totalité ou en partie, sur la réclamation de vérifications du nombre total d'abonnés ou de la méthodologie de comptage ainsi que sur certaines préoccupations relatives au vol de signaux. Les cinq différends restants concernaient les sujets suivants : l'impossibilité d'obtenir des droits de programmation (2) l'alignement des canaux (2) et des allégations de violation de conditions de licence (1).

Normes de service (radiodiffusion et télécommunications)

Au cours de la dernière année, le Conseil s'est encore efforcé de rendre ses processus plus efficaces, plus sensibles, et plus rationnels afin de pouvoir traiter les demandes de radiodiffusion et de télécommunications dans des délais conformes à ses normes de service.

Le Conseil a également pris des mesures visant à clarifier les liens entre ses processus publics et ses décisions, en révisant la rédaction de ses décisions. On a ainsi adopté un nouveau style de rédaction dans le but de clarifier et de préciser le langage utilisé dans les décisions, de dresser un portrait plus complet des intervenants et d'exposer de façon exhaustive la logique des conclusions du Conseil. Cette formule permettra de donner davantage d'informations aux Canadiens, de favoriser leur participation aux processus publics du CRTC et à une réglementation fondée.

Le Conseil renouvelle son engagement à mettre en œuvre et à respecter des normes de service qui tiennent non seulement compte de la nécessité de rendre des décisions rapidement mais aussi de l'importance de s'assurer que la qualité de ses décisions reflètent bien le rôle quasi judiciaire du CRTC.

Projets et initiatives du gouvernement

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

En juin 2003, le Comité permanent du patrimoine canadien a publié son rapport d'examen de la *Loi sur la radiodiffusion*. Ce rapport présente diverses propositions et mesures touchant les divers aspects du système canadien de radiodiffusion et il comporte plusieurs recommandations qui pourraient avoir un impact sur le CRTC.

Le Conseil attend la réponse du gouvernement à ce rapport.

Le Comité permanent mixte sur les langues officielles

Le rapport du Comité permanent mixte sur les langues officielles intitulé *Le rôle et les responsabilités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes dans l'évolution du dossier des langues officielles au Canada*, publié en février 2003, fait état de plusieurs recommandations.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes

En novembre 2002, le ministre de l'Industrie a demandé l'examen des restrictions à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications canadiennes.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes devait se pencher sur la question de l'accès à une réserve de capitaux d'investissement plus grande pour investir dans l'infrastructure sans compromettre l'intérêt national.

Les restrictions actuelles à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications au Canada ont été instaurées en 1993. La réglementation concernant l'investissement étranger stipule qu'au moins 80 % des administrateurs d'une société de télécommunications doivent être des Canadiens et qu'au moins 80 % des actions avec droit de vote doivent être la propriété effective, directe ou indirecte, de Canadiens.

Les conclusions de cet examen sont prévues pour la fin février 2004.

Décret C.P. 2002-1043 – Retransmission par Internet

Le 12 juin 2002, le gouverneur en conseil a rendu le décret C.P. 2002-1043 demandant au Conseil de procéder à une consultation publique et de faire rapport au plus tard le 17 janvier 2003 sur ce qui suit :

- a) le cadre réglementaire de la radiodiffusion touchant les personnes qui retransmettent par Internet les signaux d'entreprises de programmation de télévision ou de radio en direct;

- b) l'opportunité de modifier l'*Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias*, publiée à l'annexe A de l'avis public de radiodiffusion [CRTC 1999-197](#), 17 décembre 1999, pour ce qui est des personnes qui retransmettent par Internet les signaux d'entreprises de programmation de télévision ou de radio en direct;
- c) toute autre mesure que le Conseil juge appropriée à cet égard, afin de répondre aux objectifs de la politique de radiodiffusion énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*.

L'avis public *Retransmission sur Internet - Rapport au gouverneur en conseil, conformément au décret C.P. 2002-1043*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2003-2](#), a été publié le 17 janvier 2003. À la lumière des résultats de la consultation publique lancée dans *Appel d'observations concernant la retransmission sur Internet (Décret C.P. 2002-1043)*, avis public de radiodiffusion [CRTC 2002-38](#), 19 juillet 2002, concernant le cadre actuel de réglementation, le Conseil a conclu qu'il n'estime ni nécessaire ni approprié, pour le moment, d'exiger que les personnes qui retransmettent des signaux par Internet obtiennent une licence pas plus de que de modifier l'*Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias*.

Gouvernement-en-direct

Maintenant aligné aux normes du « Gouvernement-en-direct » concernant la présentation uniforme, le site Web du CRTC offre toute une variété de sujets et de possibilités dans les deux langues officielles. Le site fait l'objet d'une attention constante de façon à assurer la haute qualité de son contenu. Les clients sont invités en ligne à faire connaître leurs commentaires et suggestions pouvant contribuer à toute amélioration.

Afin d'améliorer les services à la clientèle et de mieux servir les requérants ainsi que le grand public, le Conseil a mis à leur disposition une nouvelle version électronique de formulaire de demande et de formulaire d'intervention.

À l'intention des compagnies de téléphone, le Conseil travaille actuellement à la mise au point d'une nouvelle formule adaptée au Web en vue de faciliter le dépôt de leurs indicateurs de qualité du service au détail, conformément aux exigences du Conseil sur les normes de service. Le système a été conçu de façon à fournir à chaque compagnie sa propre grille d'entrée de données qui divise les indicateurs par interfaces de service.

- Interface 1 : Service d'installation
- Interface 2 : Service de réparations
- Interface 3 : Service local
- Interface 4 : Assistance annuaire
- Interface 5 : Plaintes des abonnés

Dans chaque interface, l'utilisateur aura accès à une grille composée à la fois de tous les indicateurs pour lesquels la compagnie doit soumettre des résultats et des normes à respecter dans chacun des cas.

Le Conseil exige le dépôt de résultats trimestriels pour toutes les interfaces et indicateurs. Il exige également le dépôt de résultats mensuels, ainsi que d'un Rapport d'exception et d'un Plan d'action pour tous les indicateurs n'ayant pas atteint la norme pendant trois mois consécutifs ou au cours de sept mois sur douze.

Modernisation de la fonction de contrôleur

L'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a pour but de permettre aux fonctionnaires de mieux travailler et d'atteindre de meilleurs résultats, de prendre de meilleures décisions, d'adopter de meilleures politiques et de mieux servir les Canadiens.

Pour l'agence, la modernisation de la fonction de contrôleur constitue d'abord et avant tout un changement de culture qui, au fil du temps, se traduira par un allègement considérable de la charge de travail grâce à l'intégration et à une meilleure organisation.

Le CRTC va se joindre à plus de 90 ministères et agences qui ont maintenant décidé d'adopter officiellement la gestion moderne, dès l'automne 2003. Dans cette perspective, on a mis sur pied, dès décembre 2002 un comité de gestion moderne composé des représentants de chaque direction pour superviser l'introduction et la mise en œuvre du projet. Le Comité négocie actuellement un contrat avec des conseillers en vue de procéder à l'évaluation de sa capacité. Cette évaluation devrait permettre de déterminer les secteurs à améliorer en vue de s'aligner sur les critères de gestion moderne du SCT.

ANNEXES

Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003

Le tableau qui suit fait état des mesures prises par le Conseil pour l'année fiscale 2002-2003 à la lumière des résultats stratégiques, des objectifs et des plans établis dans le [Rapport sur les plans et les priorités](#) pour l'année 2002-2003. La liste des mesures prises vise plus particulièrement les accomplissements majeurs pour la dernière année fiscale. Plusieurs appels d'observations, avis publics, avis d'audience publique et décisions ont été publiés durant cette même période, et bien qu'ils ne fassent pas partie du tableau suivant, ont tout de même été importants à l'accomplissement des buts et objectifs du Conseil.

1. Résultats stratégiques : Prospérité culturelle

La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.

1.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil continuera de promouvoir le contenu canadien de même que l'appui financier aux talents canadiens et la production d'émissions canadiennes et prendra également les mesures nécessaires pour faciliter l'émergence d'un plus grand nombre d'entreprises communautaires.

1.2 Ressources dédiées	13,0 millions de \$	132.9 ETP
-------------------------------	----------------------------	------------------

1.3 Plans	1.4 Mesures prises
<p>√ Élaborer, examiner, mettre en oeuvre, surveiller et évaluer les effets des politiques de réglementation pour assurer la présence d'une programmation canadienne de qualité, particulièrement dans les domaines des dramatiques, de la musique, de la danse et des variétés</p>	<p>Troisième Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion publié le 20 novembre 2002.</p> <p>Le Conseil a de plus mandaté des experts en vue d'examiner différents aspects relatifs aux émissions dramatiques canadiennes. Les rapports suivants ont été publiés au mois de mai 2003 :</p> <p style="text-align: center;"><u>Options dramatiques</u></p> <p style="text-align: center;">Un rapport sur les dramatiques canadiennes de langue anglaise préparé par Trina McQueen pour le CRTC et Téléfilm Canada</p> <p style="text-align: center;"><u>De quoi demain sera-t-il fait?</u></p> <p style="text-align: center;">Une étude sur les dramatiques canadiennes de langue française instruite par Guy Fournier pour le CRTC et Téléfilm Canada</p> <p style="text-align: center;"><u>Tendances de la programmation télévisuelle internationale et de ses auditoires, 1996-2001</u></p> <p style="text-align: center;">Un rapport préparé par Barry Kiefl Canadian Media Research Inc.</p>

<p>√ Favoriser la participation du public à la prise de décisions concernant les politiques sur le canal communautaire et la télévision de faible puissance de même que sur la télévision numérique et la radio de faible puissance</p>	<p>Processus public amorcé par <i>Proposition de cadre stratégique pour les médias communautaires</i>, avis public de radiodiffusion, CRTC 2001-129, 21 Décembre 2001, conduisant à <i>Cadre stratégique pour les médias communautaires, canal communautaire, entreprises de programmation de télévision communautaire et radio de faible puissance</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-61, 10 Octobre 2002.</p> <p>Révisions et analyse des observations reçues dans le cadre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> √ <i>Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-32, 12 juin 2002. √ <i>Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-48, 16 août 2002. 										
<p>√ Évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision ainsi que renouveler et modifier les conditions des licences actuelles</p>	<p>Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, un total de 882 demandes de radiodiffusion ont été traitées. De ce nombre 735 ont été approuvées.</p> <table data-bbox="607 1010 1328 1188"> <tr> <td>Nouvelles licences:</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Modifications de licences:</td> <td>287</td> </tr> <tr> <td>Acquisition d'actif:</td> <td>181</td> </tr> <tr> <td>Transferts de contrôle et transactions mineures:</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Renouvellements de licence:</td> <td>80</td> </tr> </table> <p>Un certain nombre de demandes ont été étudiées dans le cadre d'une audience publique (14 audiences publiques, comparantes et non-comparantes, ont été tenues au cours de la même période) et 59 478 interventions ont été reçues dans le cadre de ces audiences. D'autres demandes ont fait l'objet d'avis publics (environ 1 600 interventions ont été reçues) ou par voie administrative.</p>	Nouvelles licences:	116	Modifications de licences:	287	Acquisition d'actif:	181	Transferts de contrôle et transactions mineures:	71	Renouvellements de licence:	80
Nouvelles licences:	116										
Modifications de licences:	287										
Acquisition d'actif:	181										
Transferts de contrôle et transactions mineures:	71										
Renouvellements de licence:	80										
<p>√ Collaborer avec les représentants de l'industrie de la radiodiffusion pour renforcer l'auto réglementation et la responsabilisation sur de nombreuses questions sociales dont les suivantes : l'élaboration d'un code de l'industrie</p>	<p>Le Conseil a approuvé le nouveau code élaboré par les titulaires canadiens des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande en collaboration avec des experts de l'industrie dans <i>Normes et pratiques en matière de programmation des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-10, 6 mars 2003.</p>										

<p>sur le contenu adulte, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès des personnes malentendantes et malvoyantes à la programmation</p>	
<p>√ Travailler avec les Canadiens intéressés et l'industrie de la radiodiffusion pour que le système canadien de radiodiffusion reflète la diversité multiculturelle et multiraciale ainsi que la réalité autochtone du pays</p>	<p>Création et participation du Conseil dans un groupe de travail sur la diversité culturelle tel que contemplé dans <i>Représentation de la diversité culturelle à la télévision – création d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie et de la collectivité</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2001-88, 2 août 2001.</p> <p>Conformément à la requête du Conseil, les radiodiffuseurs ont soumis des rapports concernant leurs plans et activités relativement à l'équité en matière d'emploi et la représentation en ondes des quatre groupes désignés (les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles).</p> <p>Le Conseil a également reçu de la part des télédiffuseurs des rapports relatifs à leurs plans d'affaires spécifiques quant à leur responsabilité corporative, le reflet de la diversité dans leur programmation et la sollicitation d'une rétroaction efficace en provenance des auditeurs.</p>
<p>√ Surveiller les politiques concernant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle, les voix régionales, la violence, les personnes handicapées, la protection de la vie privée, l'abordabilité et l'accessibilité aux services de communication</p>	<p>Troisième Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 20 novembre 2002.</p> <p>Deuxième Rapport à la gouverneure en conseil, état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe, 20 décembre 2002.</p>

2. Résultats Stratégiques : Prospérité sociale

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;

2.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil priorisera l'accomplissement de la transition du mode analogique au mode numérique, la concurrence dans les marchés et l'accès pour les canadiens à des services de communications abordables.

2.2 Ressources dédiées	10,4 millions de \$	91.8 ETP
2.3 Plans	2.4 Mesures prises	
<ul style="list-style-type: none"> √ Élaborer et mettre en oeuvre une politique sur la télévision numérique et une politique sur la radionumérique afin de remplacer la politique provisoire sur la radio 	<ul style="list-style-type: none"> √ <i>Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-31, 12 juin 2002. √ <i>Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-32, 12 juin 2002. √ <i>Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-48, 16 août 2002. 	
<ul style="list-style-type: none"> √ Mettre en oeuvre la régionalisation des licences de grands câblodistributeurs, examiner les dépôts des tarifs et les modifications aux listes de services par satellite admissibles ainsi qu'attribuer des licences aux entreprises de distribution de radiodiffusion 	<p><i>Modification de l'approche du Conseil concernant les entreprises de câblodistribution – projet d'exemption pour les systèmes de câblodistribution ayant moins de 2 000 abonnés et implantation d'un modèle d'attribution de licences régionales</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2001-59, 29 mai 2001, conduisant à la publication de:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ <i>Révocation des licences de petites entreprises de câblodistribution exemptées – diverses titulaires</i>, décision de radiodiffusion CRTC 2002-88, 17 avril 2002. √ <i>Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiocommunication (EDRc)</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-45, 12 août 2002. √ <i>Proposition de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC) visant à exempter les petites entreprises de câblodistribution – Appel d'observations</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-62, 18 octobre 2002. 	

	<p>√ <i>Appel d'observations – Projet de modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion – Mise en place d'une approche régionale d'attribution de licence pour les entreprises de câblodistribution</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-81, 23 décembre 2002.</p> <p>√ <i>Exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-23, 30 avril 2003.</p>
<p>√ Mettre en oeuvre et surveiller un nouveau cadre de réglementation de plafonnement des prix pour les grandes entreprises de télécommunications titulaires de même qu'adopter un régime de plafonnement des prix pour TELUS (Québec) et Télébec</p>	<p><i>Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix</i>, décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.</p> <p><i>Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec</i>, décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.</p>
<p>√ Approuver les plans d'amélioration des services des entreprises de télécommunications pour qu'ils répondent à l'objectif de service de base, surveiller la mise en oeuvre de ces plans et prendre des mesures, en cas de non-conformité</p>	<p>Publication de nombreuses décisions approuvant les plans de redressement de service.</p> <p>Voir par exemple :</p> <p>√ <i>Plan d'amélioration du service proposé par TELUS Communications (Québec) Inc.</i>, décision de télécom CRTC 2002-16, 19 mars 2002;</p> <p>√ <i>Demande de service téléphonique présentée par la communauté de Fort Fitzgerald (Alberta)</i>, décision de télécom CRTC 2003-9, 28 février 2003; ou</p> <p>√ consulter notre site Web à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/frn/décisions</p>
<p>√ Encourager la présence d'un marché concurrentiel et réglementer des questions comme l'abordabilité, l'assistance annuaire, le service 9-1-1, les</p>	<p><i>Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix</i>, décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.</p> <p><i>Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec</i>, décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.</p>

<p>services aux personnes handicapées, la protection de la vie privée des consommateurs et le télémarketing; examiner les questions liées à l’alphabétisation des consommateurs et à l’abordabilité ainsi que surveiller la qualité des services offerts par les compagnies de téléphone</p>	<p><i>Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles</i>, décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002.</p> <p><i>Bell Canada – Nom et adresse de l’abonné</i>, décision de télécom CRTC 2002-52, 30 août 2002.</p> <p><i>Saskatchewan Telecommunications – passage à la réglementation fédérale – rapports sur la qualité du service</i>, décision de télécom CRTC 2002-53, 30 août 2002.</p> <p><i>Service 9-1-1 provincial évolué, Saskatchewan Telecommunications</i>, décision de télécom, CRTC 2003-20, 26 mars 2003.</p>
<p>√ Élaborer une stratégie concernant l’expansion du plan de numérotation nord-américain et continuer de surveiller la mise en oeuvre des nouveaux indicatifs régionaux, en collaboration avec la Commission fédérale des communications des États-Unis et d’autres organismes de réglementation</p>	<p><i>Plan de redressement de l’indicatif régional 519</i>, décision de télécom CRTC 2002-25, 22 avril 2002.</p> <p><i>Report de la date de redressement de l’indicatif régional 514</i>, décision de télécom CRTC 2003-6, 14 février 2003.</p> <p><i>Report des dates de redressement des indicatifs régionaux 613 et 819</i>, décision de télécom CRTC 2003-10, 28 février 2003.</p>
<p>√ S’assurer que les Canadiens ont accès à des services de communication abordables et de haute qualité en terminant la mise en oeuvre des modifications apportées au régime de contribution qui subventionne les services résidentiels locaux dans les zones de desserte à coût élevé, et assurer une surveillance permanente du régime</p>	<p><i>Nomination du gestionnaire du Fonds de contribution national</i>, décision de télécom CRTC 2002-59, 24 septembre 2002.</p> <p><i>Frais et pourcentage des revenus définitifs pour 2002 et questions connexes</i>, décision de télécom CRTC 2002-71, 22 novembre 2002.</p> <p><i>Procédures révisées relatives au régime de contribution fondé sur les revenus</i>, décision de télécom CRTC 2003-8, 28 février 2003.</p>
<p>√ Élaborer un cadre régissant l’élargissement</p>	<p><i>Cadre régissant l’élargissement des zones d’appel local</i>, décision de télécom CRTC 2002-56, 12 septembre 2002.</p>

des zones d'appel local et questions connexes	
√ Entamer une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales comme l'accessibilité universelle aux services de télécommunications	<i>Accès au service de téléphones payants, avis public de télécom, CRTC 2002-6, 5 mai 2002.</i>

3. Résultats stratégiques : Prospérité économique

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse.

3.1 Objectifs stratégiques :

À mesure que la compétition et les pressions financières augmentent, la consolidation dans l'industrie est un fait. Les entreprises fusionnent entre-elles ou font l'acquisition d'autres entreprises afin de réaliser des économies et d'augmenter leur pouvoir d'achat. Dans un environnement économique où la loi du plus fort règne, le monopole demeure une menace très présente.

3.2 Ressources dédiées	12,1 millions de \$	113.4 ETP
-------------------------------	----------------------------	------------------

3.3 Plans	3.4 Mesures prises
√ Surveiller et modifier les cadres réglementaires qui pourraient limiter la concurrence juste et soutenue et enlever les barrières qui nuisent à la transition vers un contexte concurrentiel de la téléphonie.	<p><i>Le CRTC approuve les frais révisés applicables aux commandes de service de lignes dégroupées pour Bell Canada, Aliant Telecom Inc. et MTS Communications Inc., décision de télécom CRTC 2002-11, 18 février 2002.</i></p> <p><i>Intervalles de service pour la fourniture de lignes dégroupées, décision de télécom CRTC 2002-68, 1 novembre 2002.</i></p> <p><i>Call-Net Enterprises inc. c. Bell Canada – respect des règles de reconquête, décision de télécom CRTC 2002-73, 4 décembre 2002.</i></p> <p><i>Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexes, décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002.</i></p> <p><i>Service provisoire d'accès au réseau numérique propre aux concurrents, décision de télécom CRTC 2002-78, 23 décembre 2002.</i></p>

	<p><i>GT Group Telecom Services Corp. c. Aliant Telecom Inc. – contravention aux tarifs et infractions à la Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-23, 10 avril 2003.</i></p>						
<p>√ Établir des cadres stratégiques et régler les différends concernant les droits de passage, l'accès au câblage intérieur dans les édifices et les structures de soutènement</p>	<p>Analyse et revue des observations reçues dans le cadre du processus public initié par <i>Appel d'observations concernant l'accès aux immeubles à logements multiples, au câblage d'immeuble et aux câbles d'ascension</i>, avis public de télécom CRTC 2000-124, 25 août 2000 (tel que modifié par <i>Calendrier révisé des dépôts</i>, avis public de télécom CRTC 2000-124-1, 21 septembre 2000 et <i>Réouverture de l'instance amorcée par CRTC 2000-124</i>, avis public de télécom CRTC 2000-124-2, 15 octobre 2001) conduisant à la publication de <i>Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples</i>, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.</p> <p><i>Ordonnance rendue en vertu de l'article 12(2) de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne Vidéotron ltée et ses filiales</i>, décision de radiodiffusion CRTC 2002-299, 9 octobre 2002.</p> <p><i>Tarif de location du câblage intérieur</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002.</p> <p><i>Plainte de Câble VDN inc. contre Vidéotron ltée alléguant le défaut de Vidéotron de permettre l'accès à ses enceintes de services aux clients; contre-plainte de Vidéotron ltée contre Câble VDN inc. alléguant l'entrée non autorisée de Câble VDN inc. dans ses enceintes de service aux clients</i>, décision de radiodiffusion CRTC 2003-24, 24 janvier 2003.</p> <p><i>Plainte de Câble VDN inc. contre Vidéotron ltée dans laquelle elle allègue que Vidéotron ltée a enfreint l'article 9 du Règlement sur la distribution de radiodiffusion</i>, décision de radiodiffusion CRTC 2003-25, 24 janvier 2003.</p>						
<p>√ Examiner les fusions, les acquisitions et les transferts de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion, surveiller leurs répercussions sur la structure de l'industrie et évaluer leur impact sur la diversité des choix dans les collectivités touchées</p>	<p>Durant la dernière année fiscale, un total de 252 demandes de propriété a été approuvé à travers le Canada.</p> <table> <tr> <td>Acquisitions d'actif:</td> <td>181</td> </tr> <tr> <td>Transferts de contrôle:</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Transactions mineures:</td> <td>22</td> </tr> </table>	Acquisitions d'actif:	181	Transferts de contrôle:	49	Transactions mineures:	22
Acquisitions d'actif:	181						
Transferts de contrôle:	49						
Transactions mineures:	22						

<p>√ Aborder les questions concernant l'accès aux infrastructures en vertu de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> et de la <i>Loi sur les télécommunications</i> en examinant un nombre croissant de demandes concernant les droits de passage et le câblage intérieur dans les édifices. Par exemple, le CRTC sollicite actuellement des observations sur un régime réglementaire équitable permettant d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux bâtiments à logements multiples</p>	<p><i>Tarif de location du câblage intérieur</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002.</p> <p><i>Fourniture de services de télécommunications aux clients d'immeubles à logements multiples</i>, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.</p>
<p>√ Établir un cadre de surveillance pour analyser l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications canadiennes ainsi que le déploiement d'une infrastructure de pointe et rendre compte au Gouverneur en conseil, chaque année (C.P. 2000-1053)</p>	<p>Deuxième Rapport à la gouverneure en conseil, état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe, 20 décembre 2002.</p>

4. Résultats stratégiques : Équité et justice

Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.

4.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil compte prendre les mesures nécessaires pour rendre ses processus publics encore plus crédibles et le lien entre ses processus et ses décisions encore plus transparents. Ces démarches offriront plus d'informations aux Canadiens tout en améliorant leur capacité de participation au processus du Conseil, et en leur inspirant une plus grande confiance dans ses décisions.

4.2 Ressources dédiées	6,8 millions de \$	65.3 ETP
4.3 Plans	4.4 Mesures prises	
√ Collaborer avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par le truchement du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et d'autres mécanismes de règlement des différends pour résoudre avec rapidité et efficacité les questions litigieuses	Activités continues par la participation à divers comités du CDCI et en contribuant à solutionner les différends par le truchement de son <i>équipe de règlements de litiges</i> .	
√ Surveiller et améliorer les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et élaborer et mettre en oeuvre des normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de télécommunications	<i>Rapport trimestriel sur les normes de service pour les demandes en radiodiffusion</i> <i>Rapport trimestriel sur les normes de service pour les demandes en télécommunications</i> .	
√ Simplifier les processus pour être plus efficace et réduire le fardeau réglementaire à mesure que la concurrence s'accroît, tout en veillant à ce que des garanties réglementaires appropriées restent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels	<p><i>Le CRTC simplifie le processus de renouvellement des licences de radio, circulaire de radiodiffusion CRTC 2002-448, 7 juin 2002.</i></p> <p>Tel que démontré dans ce rapport, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le fardeau réglementaire telles que la publication de nouvelles ordonnances d'exemption, les révisions des ordonnances actuelles et des cadres réglementaires (nouveaux et révisés).</p>	
√ Améliorer les capacités de communication électronique en se joignant au projet du gouvernement en direct, instaurer un processus	Les améliorations à notre site Web incluent l'introduction de <i>Formulaires de demande et formulaire d'intervention électroniques</i> , circulaire de radiodiffusion CRTC 2003-450 , 3 mars 2003 et les formulaires électroniques du système de demandes à l'intention des compagnies de téléphone.	

<p>électronique de demande pour les compagnies et l'accès électronique à nos dossiers publics, fournir un service électronique de plaintes et d'enquêtes sur le site Web (http://www.crtc.gc.ca/), ainsi qu'améliorer l'information intéressant les consommateurs au moyen du site Web et par la participation à la passerelle d'information pour le consommateur canadien (http://www.consumerinformation.ca/)</p>	
<p>√ Améliorer le service à la population canadienne et s'engager dans la prestation de services axés sur les citoyens en organisant une enquête sur la satisfaction des Canadiens envers les services directs et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité; utiliser les résultats de l'enquête pour élaborer et mettre en oeuvre des plans d'action de manière à bonifier les services offerts à la population canadienne</p>	<p>√ Durant 2002-2003, les membres du public qui ont contacté nos bureaux de service à la clientèle ont été recruté afin de participer à un sondage portant sur le degré de satisfaction de la clientèle de même que l'identification des secteurs nécessitant une amélioration ou des modifications.</p> <p>√ Ce prochain sondage qui se tiendra durant l'été 2003 est organisé conformément au programme d'amélioration de service du Conseil du Trésor et inclura des questions relatives à l'accessibilité et à la qualité du service offert dans les deux langues officielles dans tous nos bureaux à travers le Canada.</p> <p>√ Le sondage sera suivi d'un rapport sur les résultats de même que d'un plan d'action durant l'automne/hiver 2003-2004.</p>
<p>√ Améliorer la gestion du Conseil par une vérification de sa capacité puis par l'élaboration et la mise en oeuvre des plans d'action pour remédier</p>	<p>√ Un comité sur le projet de gestion moderne a été formé en décembre 2002.</p> <p>√ Des démarches initiales ont été prises en juin 2003 afin de développer un plan de travail avec le consultant nommé par le Conseil du Trésor.</p>

aux faiblesses éventuelles	<p>√ L'évaluation du CRTC se tiendra durant l'automne 2003.</p> <p>√ À la suite de laquelle un plan d'actions et une planification stratégique seront développés au cours de la période hiver/printemps 2003-2004.</p>
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Annexe B : Renseignements et tableaux financiers

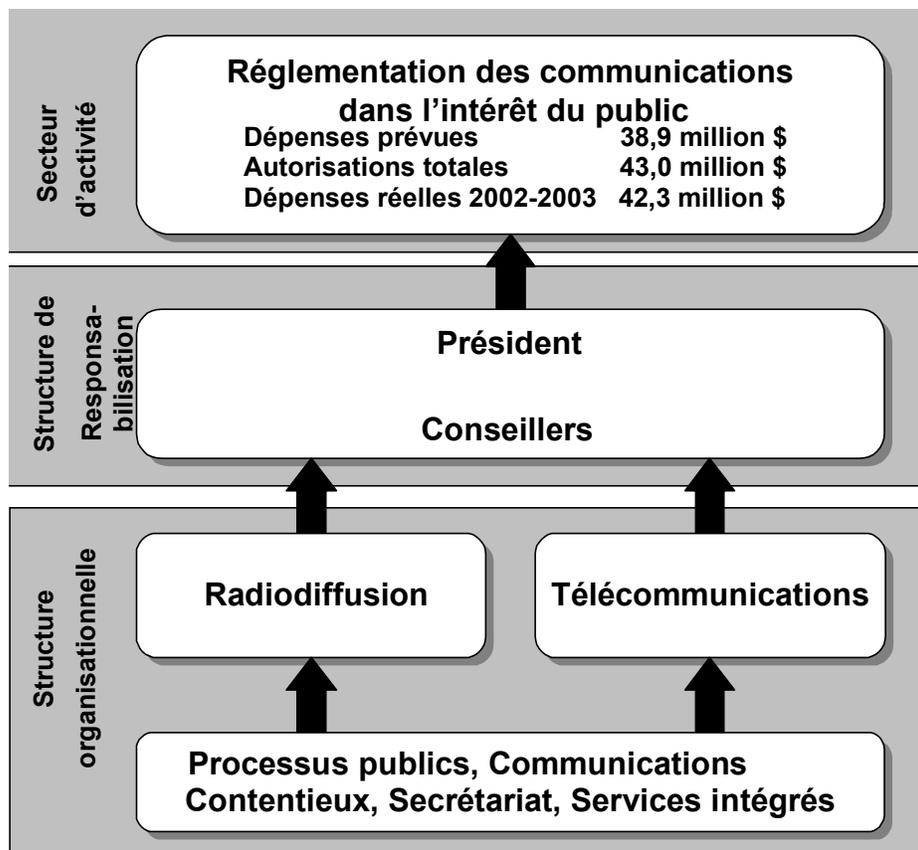
Tableau comparatif

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		Secteurs d'activité	
Pluralité des voix canadiennes Dépenses prévues Autorisations totales Dépenses réelles 2000-2001		Réglementation de la communication dans l'intérêt public	
➔		Dépenses prévues Autorisations totales	Dépenses prévues Autorisations totales
Choix variés pour les canadiens Dépenses prévues Autorisations totales Dépenses réelles 2000-2001		Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003
➔		➔	

Une représentation graphique de la structure d'activité et de responsabilisation incluant les niveaux de ressources est présentée ci-après

Structure d'activité et de responsabilisation du CRTC



Tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 4: Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité

Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles

Tableau 6: Information sur les frais d'utilisation externe

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

		Exigences financières par autorisation – (en million de dollars)		
		2002-2003		Dépenses réelles
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	
	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes			
50	Dépenses du programme	2,5	4,3	3,6
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	5,2	5,7	5,7
	Total pour le CRTC	7,7	10,0	9,3

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits. Le total de 9,3 millions de dollars comprend 5,7 millions de dollars correspondant aux coûts associés aux régimes d'avantages sociaux et 3,6 millions de dollars correspondant aux dépenses du programme (2,4 millions de dollars de financement temporaire non recouvrables auprès des entreprises payant des droits au CRTC et 1,2 million 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 recouvrés 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*). Les autorisations totales du CRTC, ou son niveau de financement approuvé par le Conseil du Trésor, pour 2002-2003 se sont élevées à 43,0 millions de dollars. Les dépenses réelles du Conseil pour l'année se sont élevées à 42,3 millions de dollars.

Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)			
	2002-2003		
Secteur d'activité : Réglementation de la communication dans l'intérêt public	Dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses
Équivalents temps plein*	401	421	415
Exploitation	38,9	43,0	42,3
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	38,9	43,0	42,3
Moins:les recettes disponibles	31,2	33,0	33,0
Dépenses totales nettes	7,7	10,0	9,3
Autres recettes et dépenses	-	-	-
Recettes non-disponibles	(102,0)	(103,4)	(103,4)
Coût des services offerts par d'autres ministères	14,3	15,0	15,0
Coût net du programme**	(80,0)	(78,4)	(79,1)

* Les équivalents temps plein (ETP) reflètent les ressources humaines nécessaires au CRTC pour offrir ses services et programmes. Ce nombre est basé sur un calcul qui tient compte des emplois à temps plein, à temps partiel, à terme et occasionnels. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre des ETP qu'il utilise mais il doit par contre gérer le budget du personnel à l'intérieur de son budget d'exploitation et il a toute latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

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

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<i>Anciennement</i>					
Voix	20,9				
Choix	18,6				
<i>Maintenant</i>					
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	41,6	38,9	43,0	42,3
Total	39,5	41,6	38,9	43,0	42,3

Tableau 4 : Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité

Le tableau 4 contient un sommaire des montants dépensés pour chacun des quatre objectifs stratégiques pendant l'exercice 2002-2003. Le montant dépensé et le nombre d'équivalents temps plein (ETP) employés pour atteindre chaque objectif stratégique sont indiqués dans la Section II de ce rapport.

Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur 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	13,0	10,4	12,1	6,8	42,3

Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles

Recettes (en millions de dollars) ¹					
<i>Recettes disponibles (note 1)</i>					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralités des voix canadiennes*	16,6				
Des choix variés pour les canadiens**	13,5				
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
Droits de licence de radiodiffusion – Partie I		17,1	17,1	17,8	17,8
Droits de télécommunications		13,9	14,1	15,2	15,2
Total des recettes disponibles	30,1	31,0	31,2	33,0	33,0
<i>Recettes non disponibles (note 2)</i>					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes*					
Partie I	4,5				
Partie II	83,7				
Des choix variés pour les Canadiens**	4,1				
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
Droits de licence de radiodiffusion					
Partie I		5,4	6,0	5,3	5,3
Partie II		88,0	90,0	92,6	92,6
Droits de télécommunications		5,2	6,0	5,5	5,5
Total des recettes non disponibles	92,3	98,6	102,0	103,4	103,4
Total des recettes	122,4	129,6	133,2	136,4	136,4
* Droits de licence de radiodiffusion.					
** Droits de télécommunications.					

Note 1 : Le CRTC retient ses recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

Note 2 : Les recettes non disponibles des droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications du CRTC couvrent les coûts engagés 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. Les droits de licence de radiodiffusion, partie II, sont également considérés comme non-disponibles. Ces recettes sont portées au Trésor.

¹ Pour tout renseignement supplémentaire concernant les recettes du CRTC veuillez consulter la section *Explication des recettes*.

Tableau 6: Information sur les frais d'utilisation externe

Information sur les frais d'utilisation externe							
Activité d'imposition de frais	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Recettes réelles 2002-03 (\$000)	Coût total prévu pour fournir le bien ou le service (\$000)*	Consultation et analyse	Norme de service	Résultat sur le rendement
Activités réglementaires des télécommunications	Service de réglementation (R)	Loi sur les Télécommunications (Article 68)	20,7\$	22,1\$**	Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits en télécommunication	s/o	s/o
Activités réglementaires en radiodiffusion	Service de réglementation (R)	Droit de licence de la Partie I	23,1\$	24,5\$**			
	Droits et privilèges (D&P) dont les coûts d'industrie Canada (10 millions \$) pour la gestion du spectre de radiodiffusion	Loi sur la radiodiffusion (Article 11) Droits de licence de la Partie II	92,6\$		Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion	s/o	s/o

* La différence entre l'estimation des coûts totaux et les recettes réelles représente le financement temporaire reçu pour faire face aux pressions de la charge de travail de l'exercice financier 2002-2003 qui ne sont pas recouvrables auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications payant des droits au CRTC. De ce total, la somme de 0,4 million fait partie des RAS alors que 2,4 millions de dollars font partie des dépenses d'exploitation non recouvrables.

** Tel qu'indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004, à compter du 1^{er} avril 2004, le CRTC recouvrera le coût total de ses activités de réglementation auprès des industries de radiodiffusion et des télécommunications.

Note : Le Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion et le Règlement sur les droits de télécommunications peuvent être consultés sur le site Web du CRTC à :

<http://www.crtc.gc.ca/fm/LEGAL/LICENCE.HTM> (radiodiffusion) et

<http://www.crtc.gc.ca/fm/LEGAL/TFEES.HTM> (télécommunications)

Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs

Le processus de règlement des litiges du CRTC concernant l'évaluation des droits de licence de radiodiffusion et des tarifs de télécommunications se résume de la façon suivante :

- Pour les payeurs de droits, la première personne à contacter concernant toute question d'évaluation ou de paiement des droits est le Directeur adjoint, Opérations financières & traitement des droits de licences puis ensuite le Directeur des finances et des services intégrés. Les payeurs de droits peuvent faire part de leurs préoccupations par téléphone,

par courriel ou par lettre. Jusqu'à présent, le personnel du CRTC a été en mesure de résoudre la plupart des problèmes soulevés par les payeurs de droits.

- Si un problème ne peut être résolu par le personnel du CRTC, les payeurs de droits doivent alors soumettre par écrit toute la documentation permettant d'étayer leur préoccupation à la Secrétaire générale du CRTC qui la mettra à l'étude. Le CRTC répond par écrit à toutes les lettres portant sur ce type de sujets.

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 2002-2003 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 23,1 millions de dollars (17,8 millions de dollars de recettes disponibles et 5,3 millions de dollars de recettes non disponibles);
- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie II se sont élevés à 92,6 millions de dollars;
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 20,7 millions de dollars (15,2 millions de dollars de recettes disponibles et 5,5 millions de dollars de recettes non disponibles). Le total de 20,7 millions de dollars inclut un ajustement de 0,7 millions de dollars en revenus différés pour l'exercice financier 2001-2002 mais comptabilisées comme recettes pour l'exercice financier 2002-2003.

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 2002-2003, le CRTC a perçu un total de 115,7 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (23,1 millions de dollars en partie I et 92,6 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;
- ✓ 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 les priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût 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;
- ✓ 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 2002-2003, le Conseil a perçu 20,7 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;
- ✓ 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 les 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 C : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	<i>Charles Dalfen</i>	<i>(819) 997-3430</i>
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée Wylie</i>	<i>(819) 994-0870</i>
Vice-président, Télécommunications	<i>David Colville*</i>	<i>(819) 997-8766</i>
	<i>(Atlantique)</i>	<i>(902) 426-7998</i>
Conseiller	<i>Andrew Cardozo</i>	<i>(819) 997-4330</i>
Conseiller	<i>Joan Pennefather</i>	<i>(819) 953-7882</i>
Conseiller	<i>Jean-Marc Demers</i>	<i>(819) 997-4206</i>
Conseiller	<i>Stuart Langford</i>	<i>(819) 953-2935</i>
Conseiller	<i>Barbara Cram*</i>	<i>(819) 997-4485</i>
	<i>(Manitoba/Saskatchewan)</i>	<i>(306) 780-3423</i>
Conseiller	<i>Andrée Noël*</i>	<i>(819) 997-3831</i>
	<i>(Québec)</i>	<i>(514) 761-3550</i>
Conseiller	<i>Ronald D. Williams*</i>	<i>(819) 953-0435</i>
	<i>(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)</i>	<i>(780) 495-4544</i>
Conseiller	<i>Cindy Grauer*</i>	<i>(819) 997-9411</i>
	<i>(C.-B./Yukon)</i>	<i>(604) 666-2914</i>

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central	
Numéro sans frais	<i>1-877-249-CRTC (2782)</i>
Services à la clientèle	<i>(819) 997-0313</i>
Salle d'examen publique	<i>(819) 997-2429</i>
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	<i>(819) 994-5366</i>
Bibliothèque	<i>(819) 997-4484</i>
ATME (sans frais)	<i>1-877-909-2782</i>
Relations avec les médias	<i>(819) 997-9403</i>
Télécopieur	
Général	<i>(819) 994-0218</i>
Communications	<i>(819) 997-4245</i>
Finances et services intégrés	<i>(819) 953-5107</i>
Chef du contentieux	<i>(819) 953-0589</i>
Ressources humaines	<i>(819) 953-5107</i>
Accès électronique	
Internet	<i>http://www.crtc.gc.ca</i>
Courriel	<i>info@crtc.gc.ca</i>

Nos bureaux	
<p>Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1</p> <p>Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATME : 1-877-909-2782</p> <p>Adresse postale: CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2</p>	<p>En Ontario 55 est, avenue St. Clair 6^{ième} étage, Bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2</p> <p>Téléphone : (416) 952-9096 Télécopieur : (416) 954-6343</p>
<p>En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5</p> <p>Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATME : (902) 426-6997</p>	<p>En Saskatchewan Édifice Professionnel Cornwall 2125, 11^{ième} avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3</p> <p>Téléphone : (306) 780-3422 Télécopieur : (306) 780-3319</p>
<p>Au Québec 405, boulevard de Maisonneuve est Bureau B2300 Montréal (Québec) H2L 4J5</p> <p>Téléphone : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689</p>	<p>En Alberta Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, Bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4</p> <p>Téléphone : (780) 495-3224 Télécopieur : (780) 495-3214</p>
<p>Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3</p> <p>Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATME : (204) 983-8274</p>	<p>En Colombie-Britannique 530-580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (C.-B.) V6C 3B6</p> <p>Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATME : (604) 666-0778</p>

Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes

Lois

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	R.S.C. 1985, c. C-22, modifiée
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	S.C. 1991, c. 11, modifiée
<i>Loi sur les télécommunications</i>	S.C. 1993, c. 38, modifiée

Instructions, Règlements et règles de procédure

<i>Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)</i>	
<i>Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)</i>	
<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>	