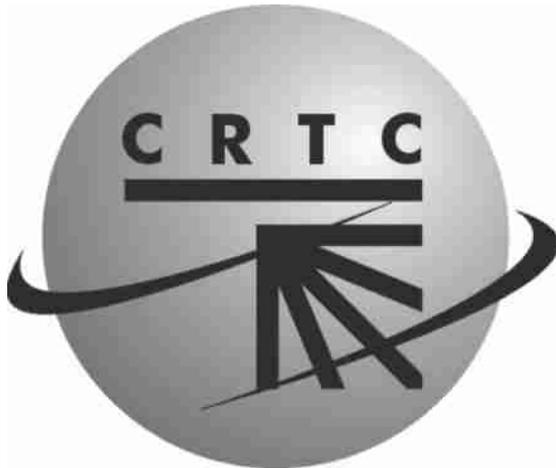


Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2004

Liza Frulla
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire	i
SECTION I :	5
Messages	5
Message de la ministre de Patrimoine Canada	3
Message du Président.....	5
Déclaration de la direction	7
SECTION II :	9
Contexte stratégique et rendement du CRTC	9
Mandat du CRTC.....	11
Résultats stratégiques.....	11
Réglementation dans l'intérêt public	11
Contexte stratégique.....	12
Télécommunications	12
Radiodiffusion.....	13
CRTC - Chaîne de résultats	15
Résultat stratégique 1 : Prospérité culturelle	16
Dramatiques télévisuelles canadiennes.....	16
Vol des signaux.....	18
Contenu canadien.....	20
Représentation locale	22
Suivre les progrès de la technologie – La télévision canadienne passe du mode analogique au mode numérique	23
Dualité linguistique.....	23
Diversité culturelle.....	25
Résultat stratégique 2 : Prospérité économique	27
Éliminer les obstacles à la concurrence	28
Favoriser le libre du marché	28
Conformité réglementaire	29
Résultat stratégique 3 : Prospérité sociale	33
Sensibilisation du public à la concurrence locale	30
Exigences relatives aux services d'urgence imposées aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil	30
Facturation détaillée.....	31
Frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire	31
Application du régime de qualité du service de détail aux clients de SaskTel	31
Remboursement des clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation.....	32
Déclaration des droits des consommateurs	32
Utilisation des montants dans les comptes de report des ELST	33

Résultat stratégique 4 : Équité et justice	33
Normes de service du CRTC	33
Adoption de nouveaux processus de réglementation efficaces.....	33
Simplification de la collecte de données sur la réglementation et réduction du fardeau réglementaire.....	34
Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).....	34
Autres modes de règlement des différends : L'équipe de règlement des différends sur la radiodiffusion	35
Initiatives du CRTC.....	36
Importantes activités de dotation	36
Accords interministériels	36
Projets et initiatives du gouvernement.....	37
Le Comité permanent du Patrimoine canadien et la Loi sur la radiodiffusion	37
Le Comité permanent mixte sur les langues officielles	37
Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie.....	37
Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications au Canada	38
Modernisation de la fonction de contrôleur	39
ANNEXES	41
Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003.....	43
Annexe B : Renseignements et tableaux financiers	55
Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés.....	56
Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles...	57
Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	58
Tableau 4: Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité	58
Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles.....	59
Tableau 6: Frais d'utilisation externe	60
Explication des recettes	61
Droits de licence de radiodiffusion	61
Droits de télécommunications.....	62
Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs	63
Annexe C: Membres et bureaux du CRTC	64
Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes.....	66

Sommaire

Le CRTC poursuit sa mission importante qui consiste à réglementer et à surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications tout en assurant la mise en oeuvre des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Chaque année, le Conseil examine les activités des secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications et il décide des mesures à prendre pour favoriser l'évolution de ces industries, conformément au mandat qui lui a été confié. Cette année, le Conseil a concentré ses efforts sur quatre grands résultats stratégiques destinés à améliorer le régime réglementaire canadien.

Le rapport de cette année présente un aperçu de ces résultats stratégiques et identifie les mesures particulières que le CRTC a prises pour mettre en oeuvre ses politiques, notamment: la **prospérité culturelle** — la présence accrue de contenu canadien et d'émissions qui reflètent le talent créatif des canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada, ainsi que ses particularités nationales, régionales et communautaires; la **prospérité sociale** — un accès accru à une vaste gamme de services de communications innovateurs, de qualité, offerts à des prix raisonnables, qui répondent aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs; la **prospérité économique** — une industrie canadienne des communications concurrentielle et durable; et enfin, l'**équité et la justice** — des processus du Conseil justes, transparents et efficaces.

Pour chacune des tâches qu'il a entreprises, le CRTC a tenu à assurer un équilibre entre les besoins et les aspirations des Canadiens et ceux de l'industrie des communications. Ses pouvoirs réglementaires lui ont permis de s'occuper de questions sociales et culturelles qui autrement n'auraient sans doute pas reçu l'attention qu'elles méritent. Par exemple, le Conseil a continué d'encourager le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle du Canada. Il a haussé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et assuré une protection contre la violence excessive dans les médias de radiodiffusion. De plus, le CRTC s'est assuré que l'orientation de ses politiques à l'intention des industries canadiennes de la radiodiffusion et des télécommunications soit adaptée aux nouvelles technologies et qu'elle appuie des directives telles que la concurrence accrue dans les marchés de la téléphonie locale.

Le système de radiodiffusion ultramoderne du Canada permet aux Canadiens de profiter de l'un des systèmes les plus accessibles et perfectionnés du monde, qui compte de nombreuses réussites à son actif, notamment : la disponibilité de centaines de services de radiodiffusion pour les Canadiens, qu'importe où ils demeurent; le choix accru d'émissions spécialisées pour les canadiens; la transition du système canadien de radiodiffusion à la technologie numérique; la mise en oeuvre de politiques et de règlements assurant la disponibilité de services de radiodiffusion dans les deux langues officielles dans tout le pays; et enfin, ses contributions culturelles et économiques importantes au profit du Canada. Malgré ces succès, le Conseil reconnaît que l'industrie de la radiodiffusion doit également relever des défis, particulièrement l'accès accru à une vaste gamme de services provenant du monde entier tout en priorisant un système

canadien financièrement viable et culturellement important. Au niveau social, le système de radiodiffusion doit répondre aux besoins de tous les Canadiens, refléter l'évolution de la diversité culturelle au Canada et être davantage accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. De plus, le système doit continuer à se développer sur la base de ses réussites technologiques et suivre le rythme de l'évolution technologique.

Cette année, le Conseil poursuit ses efforts pour accroître la présence de dramatiques télévisées canadiennes sur nos écrans. En mai 2003, le Conseil a publié trois rapports sur la situation des dramatiques canadiennes et, en septembre, il a publié un avis public pour solliciter des observations et des mesures pour encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre de dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité. Puis, en mai 2004, un autre avis public a été publié dans le but de recueillir de plus amples observations sur les mesures incitatives proposées.

En plus des dramatiques, le vol de signaux a été à l'avant-plan des questions de radiodiffusion traitées cette année. Le vol de signaux, que beaucoup considèrent pourtant comme un crime qui ne fait pas de victime, est responsable d'une perte annuelle de revenus se chiffrant à plusieurs centaines de millions de dollars. Afin d'aider à combattre le vol de signaux, le Conseil a pris l'initiative de travailler avec l'industrie de la radiodiffusion pour enrayer le piratage de signaux. Quelques exemples des efforts entrepris par les divers intervenants de l'industrie sont présentés dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2003*.

Au cours de l'année dernière, le reflet des communautés par le biais d'émissions de nouvelles et d'information locales est demeuré l'une des politiques de radiodiffusion du Conseil les plus importantes. Suite à la publication en 2002 d'une nouvelle politique pour les médias communautaires, le Conseil a attribué une licence en août 2003 à la première station canadienne de télévision communautaire de faible puissance à Québec. En novembre de la même année, une seconde station communautaire de faible puissance a été autorisée à Leamington en Ontario. De plus, dans un avis public publié en juillet 2003, le Conseil a précisé qu'il s'attendait à ce que les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe distribuent des stations locales dans les petits marchés et qu'elles versent une part de leurs revenus dans une nouveau fonds indépendant pour appuyer la programmation locale.

Le Conseil s'emploie également à maintenir la position du Canada à titre de leader en matière de télédiffusion en facilitant la transition du mode analogique au mode numérique. Cette année, le Conseil a annoncé un cadre de réglementation régissant l'attribution de licences et la distribution de services de télévision numérique en direct.

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services locaux de télécommunications qui soient, aux prix les plus bas possibles. Il veut également que l'industrie des télécommunications soit saine et procure aux Canadiens l'infrastructure et les services de télécommunications les plus avancés possibles et qu'ils puissent se les permettre selon leurs besoins. Cette année, le Conseil continue de régler les prix de

certain services des compagnies de téléphone titulaires dans le cadre de la deuxième période de plafonnement des prix qui garantit notamment la protection des clients des services de résidence contre des hausses importantes du prix de leur service local. Cette dernière année, le Conseil a également amorcé deux instances de suivi à sa seconde décision sur le plafonnement des prix. La première portera sur l'élaboration d'une déclaration des droits du consommateur et l'autre sur la façon d'utiliser les montants accumulés dans les comptes de report des entreprises de service local titulaire (ESLT).

Cette année, le Conseil a traité différentes questions liées à la protection et aux droits des consommateurs. Il a notamment renforcé ses règles de télémarketing, établi une campagne de sensibilisation sur la concurrence locale, publié une décision qui a imposé aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil des exigences relatives aux services d'urgence et obligé la présentation d'états de compte mensuels détaillés. Il a également amorcé une instance au sujet d'une déclaration des droits des consommateurs. Lorsque cette instance sera terminée, les consommateurs auront accès à de l'information claire sur leurs droits et leurs obligations en matière de services réglementés par le CRTC.

En plus des questions liées aux consommateurs, le CRTC s'est également concentré sur la suppression d'obstacles à la concurrence et sur l'amélioration de son délai d'intervention en matière de concurrence dans l'industrie des télécommunications. Il a entrepris deux nouveaux processus au cours de l'année qui traitent de l'efficacité et des délais liés aux questions de concurrence. Le premier processus traite d'inspections lorsqu'il existe des soupçons de non-conformité et le second a été une instance accélérée visant le règlement rapide des différends.

La rationalisation réglementaire en vue d'alléger la réglementation, tant pour l'industrie que pour le CRTC, a permis d'améliorer le système de collecte de données. Le système implanté est sécuritaire, à la fine pointe de la technologie et il permet de récolter les données par Internet. Il facilite la tâche de l'industrie des télécommunications lors du dépôt de données sur la concurrence auprès du Conseil. Dans l'ensemble, ce système a amélioré la collecte d'informations et il a permis l'échange de renseignements entre les ministères, ce qui réduit le dédoublement du travail.

Le succès d'un environnement réglementaire repose sur la compréhension des points de vue des Canadiens et des industries réglementées, ainsi que sur l'atteinte d'un équilibre permettant à toutes les parties d'atteindre leurs objectifs. Le rapport qui en émane se résume à un bref regard sur les politiques, les décisions et les lignes directrices de la dernière année en matière de télécommunication et de radiodiffusion, de même qu'à un examen des objectifs futurs. En outre, dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacé de son cadre réglementaire et de mieux répondre aux besoins des industries des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que des consommateurs canadiens, le Conseil a entrepris plusieurs processus. Même si nous avons réalisé des progrès, nous continuerons à déterminer si la réglementation, la surveillance, des changements ou une abstention de réglementation sont nécessaires pour refléter les tendances actuelles,

améliorer ces industries et favoriser la concurrence, afin que l'environnement de la radiodiffusion et des télécommunications s'en trouve amélioré et qu'il profite à tous les Canadiens.

SECTION I :

Messages

Ministre
du Patrimoine canadien



Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Message de la ministre du Patrimoine Canada

Notre façon de relever les défis et de profiter pleinement de toutes les possibilités qui se présentent est un élément fondamental de notre identité collective en cette Ère de changement. Les efforts que nous déployons pour atteindre nos objectifs nous inspirent un sentiment de fierté renouvelé. Nous devons saisir toutes les occasions de mettre en valeur notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et notre volonté de faire place B tous et B toutes.



En tant que membre du portefeuille du Patrimoine canadien, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) collabore avec des partenaires des quatre coins du pays afin de resserrer les liens entre les Canadiens et de mieux faire connaître les diverses communautés du Canada. Le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications. Il s'acquitte de ce mandat en adoptant des procédures qui lui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries.

Ce rapport sur le rendement présente les réalisations que le CRTC a accomplies en collaboration avec différents intervenants et partenaires. Le gouvernement du Canada et ses employés sont fiers d'appuyer et de promouvoir nos artistes, nos langues officielles et notre patrimoine culturel au pays et B l'étranger, et ce rapport en est le plus vibrant témoignage.

Liza Frulla

Message du Président

Ce rapport donne un aperçu des activités entreprises par le CRTC au cours de l'année financière 2003-2004 dans le cadre de son mandat réglementaire conféré par la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*. Par le biais de la surveillance, de consultations et de processus publics, nous nous sommes assurés que nos politiques et nos décisions servent le public canadien de façon efficace et équilibrée.



Le Canada continue d'être un chef de file mondial dans le domaine des télécommunications. Nos tarifs interurbains sont parmi les moins élevés du monde. Notre industrie des services sans fil et notre marché des services Internet sont dynamiques, concurrentiels et rentables. Nous sommes en tête des pays du G-8 au chapitre de la pénétration de la large bande. Quant à la concurrence vigoureuse qui s'exerce dans notre marché, elle a permis au Conseil de s'abstenir en totalité ou en partie de réglementer certains services de télécommunications.

Par contre, dans le marché de la téléphonie locale, le CRTC continuera de réglementer les prix jusqu'à ce que la concurrence soit suffisante pour permettre une déréglementation. Selon nous, la concurrence la plus durable est celle qui est fondée sur les installations – c'est-à-dire la concurrence selon laquelle les compagnies utilisent leurs propres équipements et installations. Grâce à l'examen de politiques, à des consultations publiques, à des procédures et à des décisions, le Conseil a continué de progresser au cours de la dernière année vers l'élimination d'obstacles à la concurrence dans le marché de la téléphonie locale.

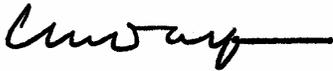
Pour sa part, l'industrie canadienne de la radiodiffusion a connu de belles réussites au cours de la dernière année, mais elle a également dû relever des défis. Une des priorités du Conseil a été de trouver des moyens d'accroître la disponibilité de contenu canadien et d'émissions qui reflètent la créativité des talents canadiens. Ces émissions doivent également refléter la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada, ainsi que nos identités et nos intérêts nationaux, régionaux et communautaires.

Les rapports de Trina McQueen, Guy Fournier et Barry Kiefl publiés l'an dernier sur la situation des dramatiques télévisées au Canada et dans le monde ont ouvert la voie au Conseil pour formuler de nouvelles idées dans le cadre de son soutien de la production de dramatiques canadiennes. Nous avons proposé des mesures pour inciter les radiodiffuseurs à accroître la production et la diffusion de dramatiques de langues française et anglaise originales et de qualité. Nous avons également sollicité les commentaires de l'industrie et du public sur l'efficacité de telles mesures.

Une autre des priorités du Conseil a été de combattre le vol de signaux, qui prive chaque année le système de radiodiffusion de centaines de millions de dollars de revenus. Nous

pouvons dès maintenant faire état de progrès encourageants. En effet, le gouvernement du Canada a annoncé son intention de modifier la *Loi sur la radiocommunication* dans le but de contrôler l'importation d'équipements de satellite illégaux, d'alourdir les pénalités et de faciliter les poursuites civiles contre ceux qui vendent illégalement des équipements et des services. Le Conseil a pris l'initiative de consulter les principaux intervenants de l'industrie afin de les encourager à s'engager dans la lutte contre le piratage de signaux. Les dirigeants de l'industrie de la radiodiffusion ont accepté de faire rapport au Conseil qui, de son côté, s'assurera que les titulaires respectent leurs engagements. Les progrès seront présentés dans notre *Rapport annuel de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*.

Nous avons développé un Plan de travail triennal pour guider nos activités, tant dans le secteur de la radiodiffusion que celui des télécommunications. Il servira de référence au personnel du Conseil pour planifier, établir les échéances et accomplir son travail selon nos priorités. Le Plan de travail sera révisé à chaque année pour suivre les développements dans ces deux industries qui évoluent rapidement et qui sont toutes deux si importantes pour la vie économique, technologique et culturelle de notre pays.



Charles M. Dalfen

Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2003–2004 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le document a été préparé conformément aux principes de déclaration et autres exigences figurant dans les *Lignes directrices pour la préparation des rapports de rendement ministériels 2003–04* et, à ma connaissance, donne un aperçu complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisme pour l'exercice 2003–2004.

Nom : _____
Diane Rhéaume, Secrétaire générale

Date : _____

SECTION II :
Contexte stratégique et rendement du CRTC

Mandat du CRTC

Le CRTC a reçu le pouvoir de régler et de superviser tous les aspects du système de radiodiffusion canadien, ainsi que les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunication qui relèvent de sa compétence. Plus précisément, le mandat du CRTC consiste à régler et à encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux articles 3 et 5 de [Loi sur la radiodiffusion](#) ainsi qu'à l'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#).

Résultats stratégiques

Le Conseil s'emploie à réaliser, grâce à un certain nombre de mesures, quatre grands résultats stratégiques :

1. Prospérité culturelle :

Disponibilité accrue de contenu canadien et 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;

2. Prospérité économique :

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse;

3. Prospérité sociale :

Accessibilité accrue à un large éventail de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables, qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;

4. Équité et justice :

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

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil assume ses responsabilités sur le plan de la réglementation dans le cadre de fonctions connexes, c'est-à-dire :

- √ *attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;*
- √ *rendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;*
- √ *traiter les demandes de tarifs de l'industrie des télécommunications;*
- √ *favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne 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 à la résolution des différends en matière de concurrence;*
- √ *élaborer et mettre en œuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la Loi sur la radiodiffusion et dans la Loi sur les télécommunications;*

- √ *surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique;*
- √ *surveiller la programmation et les obligations financières des entreprises de radiodiffusion pour assurer leur conformité aux règlements et aux conditions de licence.*

Pour chaque fonction, le CRTC doit veiller, entre autres, à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications. Grâce à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil a traité notamment 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 s'est employé à faire en sorte que l'orientation de ses politiques concernant les industries de radiodiffusion et de télécommunication soit adaptée au rythme des nouvelles technologies et favorise l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie.

Contexte stratégique

À l'instar de la majorité 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, l'évolution de la société et l'émergence de nouvelles technologies influent sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

Télécommunications

Le secteur des télécommunications a enregistré des succès sur le plan de la concurrence. En voici quatre exemples :

1. Le Canada est un des pays où les prix des services interurbains sont les plus bas;
2. Le Canada possède une industrie de téléphonie sans fil saine, concurrentielle et rentable;
3. La pénétration d'Internet continue d'être le marché le plus dynamique de l'industrie;
4. En matière de déploiement de large bande, environ 85 % des Canadiens vivent dans des collectivités desservies par Internet haute vitesse et, pour ce qui est de la pénétration, le Canada devance tous les autres pays du G8 avec 11,5 abonnés pour 100 habitants. Le marché est partagé plus ou moins également entre le câble et la ligne d'abonné numérique (LAN), deux entreprises concurrentes fondées sur les installations. La tarification reste très concurrentielle.

Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché, le Conseil a pu s'abstenir ou s'abstenir partiellement de la réglementation dans ces marchés.

Toutefois, le CRTC reconnaît que certaines difficultés persistent. Il faudra éliminer des obstacles importants pour en arriver à une concurrence locale durable. En novembre dernier, dans le troisième rapport du CRTC sur l'état de la concurrence dans les télécommunications au Canada, des obstacles comme l'accès aux servitudes, les structures de soutènement et les immeubles à logements multiples (ILM) ont été mentionnés.

Le CRTC reste un ardent partisan de la concurrence et à en défendre vigoureusement les avantages pour les trois principaux acteurs : les clients, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les concurrents.

Le CRTC continue de s'employer à éliminer les obstacles à la concurrence et à voir aux prix des intrants des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC).

Radiodiffusion

Le système de radiodiffusion canadien continue d'offrir aux Canadiens un des systèmes les plus ouverts et les plus avancés du monde, tant sur le plan de la technologie que de la variété de la programmation. Les Canadiens bénéficient d'un large éventail de services de radio et de télévision qui offrent une grande diversité de choix d'émissions du monde entier, ainsi que de sources nationales et locales. Le système de radiodiffusion a également tiré profit des contributions des radiodiffuseurs privés et publics, chaque secteur jouant un rôle distinct et important.

Un certain nombre de succès permettent de caractériser notre système de radiodiffusion de pointe :

- Le système de radiodiffusion canadien donne aux Canadiens l'accès à des centaines de services de radiodiffusion, quel que soit l'endroit où ils vivent au Canada.
- Les services de télévision spécialisés se sont multipliés et donnent aux Canadiens des choix de plus en plus nombreux de créneaux de programmation.
- La technologie numérique est en marche et le système de radiodiffusion canadien est prêt à prendre ce virage.
- Il existe des politiques et des règlements pour faire en sorte que les services de radiodiffusion soient offerts dans les deux langues officielles dans tout le pays.
- L'industrie de la radiodiffusion canadienne apporte d'importantes contributions au Canada, à la fois sur le plan culturel et économique. Il s'agit aujourd'hui d'une industrie qui représente plusieurs milliards de dollars et qui emploie des Canadiens dans de nombreux domaines, des artistes aux écrivains en passant par les techniciens et les ingénieurs.

Malgré ces succès, le Conseil est tout à fait conscient que le système de radiodiffusion a encore des défis à relever, le plus important d'entre eux étant de continuer à accroître l'accès à une grande diversité de services du monde entier, tout en favorisant un système canadien viable sur le plan financier et culturellement important. Dans ce contexte, le Conseil s'affaire diligemment à augmenter l'écoute

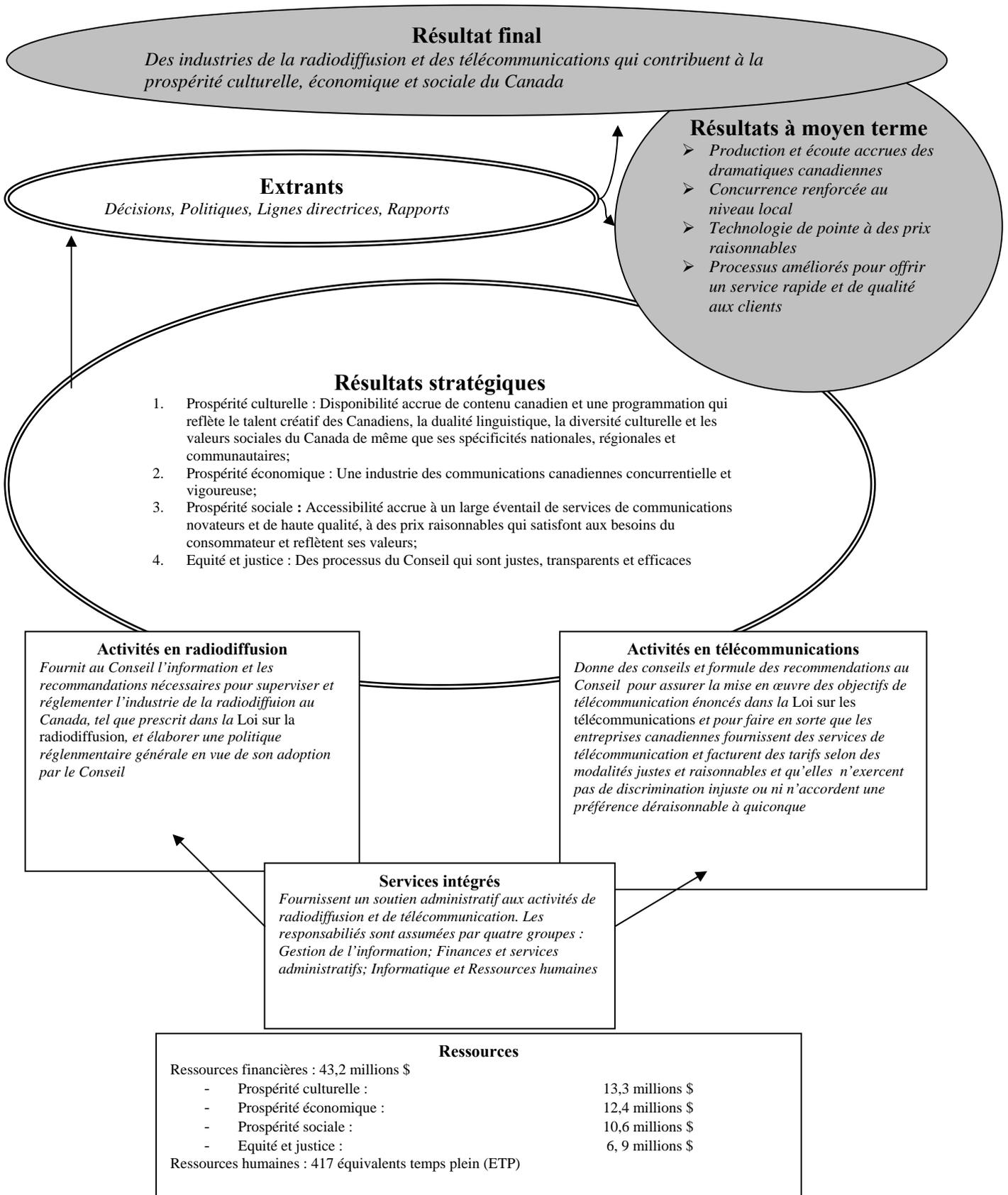
du contenu canadien, plus particulièrement des dramatiques, tout en accordant plus de place aux services en langues étrangères pour mieux desservir la nouvelle population canadienne.

De nombreuses questions sociales vont également poser des défis particulier. Il est important que la diversité culturelle du Canada soit reflétée dans le système de radiodiffusion, c'est pourquoi le Conseil collabore avec l'industrie de la radiodiffusion pour atteindre cet objectif. D'autre part, comme le système doit être plus accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives, des mesures ont été prises à cet égard.

Il y a quelques années, le grand défi était de rendre notre système de radiodiffusion accessible à tous les Canadiens partout au pays, si éloignés soient-ils. Ce défi a été largement relevé et l'objectif atteint. Maintenant, il s'agit surtout de veiller à ce que le système de radiodiffusion réponde aux besoins de tous les Canadiens et reflète en particulier notre nouvelle diversité culturelle.

Finalement, le système doit continuer de faire fond sur ses succès technologiques et suivre le rythme des technologies les plus récentes. Le Conseil tiendra des audiences publiques sur les demandes de services de radio par satellite et il étudiera les répercussions de ces services sur les marchés canadiens de la radio et l'industrie dans son ensemble. Le passage à la télévision numérique étant déjà bien commencé, un cadre stratégique et d'attribution des licences a été en grande partie mis en place, mais il reste des problèmes. Le Conseil poursuit son travail, en consultation avec les industries touchées, pour pouvoir surmonter les difficultés sur le plan culturel et commercial qui nous attendent.

CRTC – CHAÎNE DE RÉSULTATS



Résultat stratégique 1 : Prospérité culturelle

Disponibilité accrue de contenu canadien et 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

Une des principales initiatives permettant d'obtenir le résultat ci-dessus est d'augmenter la production des dramatiques télévisuelles de langue anglaise, le nombre des téléspectateurs qui les regardent et leur financement. D'autres priorités, comme le vol de signaux, le contenu canadien, la représentation locale, l'émergence de nouvelles technologies, la dualité linguistique et la diversité culturelle sont également traités ci-dessous.

Dramatiques télévisuelles canadiennes

Les dramatiques canadiennes devraient être la pierre angulaire du système de radiodiffusion canadien. Les dramatiques peuvent, et devraient, renvoyer à tous les citoyens l'image de Canadiens issus de tous les milieux et de toutes les cultures. Le Conseil considère qu'il faut intégrer au système canadien de radiodiffusion des dramatiques populaires qui reflètent la société canadienne et projettent les histoires du Canada sur la scène internationale si l'on veut en assurer le succès et la vitalité.

Selon les données fournies par différentes sources, l'écoute des dramatiques canadiennes des stations de langue anglaise représentait, en 1983, 4 % de l'écoute de toutes les émissions dramatiques. Pas moins de 96 % de l'écoute se rapportait à des émissions dramatiques créées par les Américains pour le marché américain.

Entre le milieu des années 1980 et 1997, le pourcentage d'écoute des dramatiques canadiennes diffusées par les stations de langue anglaise a plus que doublé, passant à 10 % de l'écoute totale. Les exigences de réglementation peuvent avoir influencé cette tendance, mais la création du Fonds de télévision de Téléfilm, du Fonds canadien de télévision et d'autres mécanismes d'aide publique ou privée destinés à encourager la production d'émissions dramatiques ont aussi joué un rôle.

Malgré la relative stabilité de l'écoute des dramatiques canadiennes depuis 1997 (entre 10 % et 11 % de l'écoute totale des stations de langue anglaise), il convient de noter que la disponibilité des nouveaux services de télévision canadiens et étrangers a provoqué une fragmentation de plus en plus importante de l'écoute pendant cette période. À l'inverse, les cotes d'écoute du côté francophone se répartissent à peu près également entre les dramatiques canadiennes et étrangères (48 %/52 %). La production domestique de dramatiques de langue française se porte bien, tout comme la taille et la fidélité de son auditoire.

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 Fournier, de rédiger des rapports sur la situation des 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 (*Options dramatiques*, Trina McQueen; *De quoi demain sera-t-il fait?*, Guy Fournier et *Tendances de la programmation télévisuelles internationale et de ses auditoires, 1996-2001*, Barry Kiefl) ont été publiés en mai 2003.

Après une étude attentive de ces rapports, le Conseil a publié un avis public intitulé *Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations*, [avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54](#), 26 septembre 2003, sollicitant des observations sur les mesures susceptibles d'encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Il a également sollicité des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute.

Le Conseil a reçu 301 mémoires en réponse à l'avis public 2003-54. La plupart partageaient l'opinion du Conseil concernant l'importance des dramatiques canadiennes. Un grand nombre d'entre eux suggéraient des mesures précises pour soutenir la production et la diffusion de cette programmation. Dans la phase II, *Mesures proposées pour encourager la production d'émissions télévisées dramatiques canadiennes de langue anglaise – Appel d'observations*, [avis public de radiodiffusion CRTC 2004-32](#), 6 mai 2004, le Conseil a résumé son examen des observations qu'il a reçues, il a énoncé son opinion préliminaire et il a sollicité d'autres observations sur ses propositions de mesures incitatives présentées dans l'avis. Le Conseil a proposé diverses mesures pour que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute des télédiffuseurs de langue française dans l'avis *Mesures proposées pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute – Appel d'observations*, [avis public de radiodiffusion CRTC 2004-38](#), 8 juin 2004.

Au cours de l'année qui vient, le Conseil analysera les observations qu'il aura reçues à la suite de son instance de phase II et rendra compte de ses constatations et conclusions.

Il est possible d'évaluer le succès des politiques du Conseil en matière de dramatiques en examinant trois critères principaux : les heures de diffusion des dramatiques canadiennes, les dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes et l'écoute des dramatiques canadiennes.

√ **Heures de diffusion des dramatiques canadiennes**

Les titulaires de licence sont tenus de soumettre au Conseil des registres dans lesquels sont notées toutes les émissions qu'ils diffusent. À partir de ces registres, le Conseil peut calculer le nombre d'heures de dramatiques canadiennes offertes par les titulaires.

√ **Dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes**
Bien que le Conseil ait éliminé les exigences relatives aux dépenses pour la plupart des radiodiffuseurs dans le cadre de l'avis *La politique télévisuelle au Canada : Misons sur nos succès*, [avis public de radiodiffusion CRTC 1999-97](#), 11 juin 1999, il continue de surveiller les dépenses des titulaires consacrées à tous les types de programmation en fonction des déclarations annuelles déposées par les titulaires.

√ **Écoute des dramatiques canadiennes**
Depuis le début des années 1980, le Conseil suit de près l'écoute des dramatiques canadiennes et l'évalue sous forme de pourcentage par rapport à l'écoute globale des dramatiques des stations de langue anglaise. Ces renseignements reposent sur les semaines d'automne de sondage intensif de BBM. Les stations de langue anglaise comprennent tous les services canadiens et américains de télévision traditionnelle, des services payants et spécialisés, à l'exception des services à caractère ethnique.

Une des solutions proposées pour augmenter l'écoute des dramatiques canadiennes est de fixer un but à l'industrie. Cette démarche permettrait non seulement d'établir un objectif général clair, mais aussi d'évaluer l'efficacité des mesures incitatives réglementées.

Le Conseil propose également d'utiliser les données mesurées sur les 12 mois de l'année de radiodiffusion plutôt que les données d'automne de BBM pour calculer les pourcentages d'écoute devant servir de base à la création d'un modèle incitatif.

Le Conseil prépare avec le Fonds canadien de télévision, Téléfilm, Mediastats et d'autres ministères intéressés une méthodologie devant permettre d'ajouter le pays d'origine et le type d'émission à toutes les émissions enregistrées à la fois sur les bases de données des audimètres de BBM et de Nielsen Media Research.

Vol des signaux

Beaucoup considèrent que le vol de signaux est un « crime sans victime », mais il n'en demeure pas moins que cette activité prive chaque année l'ensemble du système de radiodiffusion, y compris les exploitants d'entreprises de distribution par câble et par satellite, les télédiffuseurs, les producteurs, les artistes, les techniciens et les détenteurs de droits de diffusion, de revenus équivalant à plusieurs centaines de millions de dollars.

Cette perte de revenus nuit à la capacité des entreprises de distribution d'investir dans leur infrastructure actuelle et dans de nouvelles technologies innovatrices. Elle réduit la capacité des radiodiffuseurs d'acquérir et de diffuser une programmation télévisée canadienne ainsi que le financement nécessaire à la production d'émissions canadiennes. Elle entraîne des pertes d'emplois dans le secteur de la radiodiffusion canadienne et touche les artistes, les producteurs, les ingénieurs et les techniciens. Enfin, ce type de vol

se répercute sur les abonnés en bonne et due forme qui doivent payer plus cher les services des distributeurs malgré la réception d'un éventail d'émissions plus limité.

L'industrie canadienne de la radiodiffusion a prévu une série de mesures pour répondre à cette menace et freiner le vol.

Ainsi, la Coalition contre le vol des signaux satellite (CCVSS) a lancé une campagne nationale et bilingue de sensibilisation multimédia informant les Canadiens que la captation non autorisée de signaux constituait un délit. La campagne « Un vol, c'est un vol, et ça vaut aussi pour le vol des signaux satellite », a été menée de novembre 2002 à février 2003. Radiodiffuseurs et télédiffuseurs traditionnels, services spécialisés et distributeurs ont participé à cette campagne dans laquelle on a investi plus de 8 millions de dollars en temps d'antenne en diffusant des annonces publicitaires locales et en utilisant les canaux communautaires par câble.

La Division des enquêtes de l'Association canadienne des distributeurs de films a émis des avertissements aux exploitants de sites Web qui annonçaient du matériel de réception et de décodage illégaux de signaux satellite. Cette opération a entraîné la fermeture de nombreux sites.

Depuis la décision d'avril 2002 de la Cour suprême *Bell ExpressVu Limited Partnership c. Rex*, des descentes chez des fournisseurs de signaux satellite illégaux ainsi que des saisies de matériel de décodage ont permis la mise en accusation de douzaines de vendeurs dans la plupart des régions du Canada. Les membres de la CCVSS ont largement collaboré, à la fois à titre individuel et collectif, avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC), avec les forces policières provinciales et locales et avec les ministères fédéraux pour encourager l'application de la *Loi sur la radiocommunication*. Les groupes industriels et les sociétés de radiodiffusion ont entrepris individuellement et collectivement plusieurs actions au civil contre ce type de fournisseurs de satellite.

En février 2004, le projet de loi C-2 a été adopté afin de modifier la *Loi sur la radiocommunication*. Les modifications proposées visaient à permettre le contrôle de l'importation de l'équipement de satellite illégal, d'alourdir les pénalités maximums afin de décourager les vols ainsi que faciliter les poursuites au civil contre ceux qui vendent de l'équipement et des services illégaux. Les membres de la haute direction du Conseil ont comparu comme témoins les 27 avril et 13 mai 2004 devant le Comité sénatorial permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie dans le cadre de l'étude du projet de loi C-2. La dissolution du Parlement le 23 mai 2004 a mis fin à toutes les activités parlementaires, y compris le projet de loi C-2.

Le Conseil n'est pas chargé de l'exécution des lois contre le piratage des signaux mais il a, en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, le mandat de régler et de superviser le système de radiodiffusion canadien. Dans cette optique, le président du CRTC a enclenché, à la fin de 2002, un processus de consultations officielles avec les principaux intervenants de l'industrie pour inciter ces derniers à élaborer et à promouvoir des mesures précises de lutte contre le piratage des signaux. À deux reprises, soit le 20 mars

et le 19 août 2003), le président a rencontré la haute direction de BCE Inc., de Bell ExpressVu L.P., de Star Choice Communications (Star Choice), de Rogers Communications Inc., de Québecor Inc., de Shaw Communications Inc., de Cogeco Inc., de CHUM Limited, d'Astral Media Inc., de l'Association canadienne de télévision par câble et de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR).

Ces rencontres ont permis aux parties intéressées d'exprimer leurs opinions et d'échanger des informations sur les mesures que pourrait implanter chaque entreprise ou organisation pour contrôler le vol de ses signaux. Ce faisant, les participants se sont engagés à faire en sorte que leurs entreprises prennent des mesures précises pour régler le problème de vol de signaux.

Afin de renforcer ses engagements, chaque partie a convenu de rendre compte au Conseil au moins une fois par an des efforts déployés pour éliminer le piratage des signaux. Le Conseil examinera les progrès réalisés par l'industrie à ce sujet dans son Rapport annuel de surveillance de la politique sur la radiodiffusion et restera vigilant pour s'assurer que les titulaires respectent leurs engagements.

Bien que les détails de ces engagements soient traités de façon confidentielle tant par les parties que par le Conseil, quelques exemples généraux des efforts entrepris par les divers intervenants de l'industrie sont présentés dans le [Rapport de surveillance de la politique de radiodiffusion de 2003](#). Le Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion de 2004 contiendra une mise à jour de ces activités.

Contenu canadien

L'alinéa 3(1)(f) de 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 ». Dans ses règlements et dans les 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 des dispositions 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 canadiennes;
- la propriété et le contrôle du système canadien par des Canadiens;
- la distribution prioritaire des entreprises de programmation canadienne.

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 à la promotion des artistes 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. Pour l'année de diffusion 2003, les renouvellements de licences de radio ont généré 2,6 millions de dollars pour des projets de promotion des artistes canadiens.
- √ **Avantages liés au transfert de propriété ou de contrôle** : les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes représentant au moins 6 % de la valeur de la transaction. Depuis l'entrée en vigueur de la politique sur la radio commerciale le 1^{er} mai 1998, les avantages pour la radio se sont élevés à 92,7 millions de dollars. Les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciale doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes représentant au moins 10 % de la valeur de la transaction. Depuis l'entrée en vigueur de la politique sur la télévision le 11 juin 1999, les engagements concrets ont totalisé 515,9 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} septembre 2002 et le 31 août 2003, ces contributions ont totalisé 135,7 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 plus de 10,5 milliards de dollars.

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

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Total
Télévision de langue anglaise								
Traditionnelle privée et CBC	568	716	742	700	684	890	887	5 187
Services payants, à la carte, spécialisés	196	221	306	365	415	510	553	2 566
Télévision de langue française								
Traditionnelle privée et SRC	255	268	304	330	296	306	327	2 086
Services payants, à la carte, spécialisés	61	75	79	90	106	120	141	672
Services spécialisés à caractère ethnique	6	7	8	8	9	10	11	59
Total	1 086	1 286	1 440	1 493	1 510	1 834	1 919	10 568

Source : Base de données financières du CRTC

* À l'exclusion des allocations du Fonds canadien de télévision selon les rapports des titulaires.

Représentation locale

Aujourd'hui, des centaines de canaux (par câble et satellite) offrent aux téléspectateurs un large éventail d'émissions de sources locales, nationales et internationales.

La situation présente un problème pour les radiodiffuseurs locaux, en particulier dans les petits marchés. La programmation locale ne peut pas bénéficier du même soutien des annonceurs qu'auparavant. Par exemple, en 1995, les recettes locales représentaient environ 21 % de toutes les recettes de la télévision traditionnelle privée de langue anglaise, alors que huit ans plus tard, en 2003, elles étaient tombées à 15 %. Il n'est donc pas surprenant que les dépenses consacrées à la programmation locale par les radiodiffuseurs privés, qui représentaient 40 % des dépenses totales de programmation en 1995, soient tombées à 35 % en 2003.

Les émissions de nouvelles et d'information locales restent vigoureuses. La diminution s'est fait sentir surtout dans des catégories comme la musique, les variétés, les dramatiques et les sports locaux.

Le Conseil a pour politique d'ouvrir de nouvelles sources de programmation locale pour les Canadiens. Dans l'avis *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 visait deux éléments fondamentaux :

- accroître la production d'émissions produites localement qui reflètent la réalité locale;
- donner à une diversité de nouveaux participants la possibilité de créer des émissions communautaires.

On retrouve ces buts dans les nouvelles exigences relatives aux chaînes communautaires. Le Conseil attribuera également des licences aux stations de télévision communautaires de faible puissance et aux services communautaires numériques.

Le 22 août 2003, le Conseil a attribué la première licence de station de télévision communautaire de faible puissance à Télé-Mag à Québec ([décision de radiodiffusion CRTC 2003-413](#)). Selon ses conditions de licence, Télé-Mag offrira un minimum de 80 % de contenu canadien et au moins 60 % d'émissions locales au cours de chaque année de radiodiffusion. De plus, Télé-Mag fournira une contribution de 5 % de ses recettes totales annuelles à la production indépendante.

Le 19 novembre 2003, le Conseil a approuvé une deuxième station de télévision communautaire de faible puissance à Leamington, en Ontario, à Southshore Radiodiffusion Inc. ([décision de radiodiffusion CRTC 2003-581](#)). Selon ses conditions de licence, le titulaire consacra pas moins de 80 % de l'année de radiodiffusion à la diffusion d'émissions canadiennes et pas moins de 60 % de l'année de radiodiffusion à la diffusion d'émissions locales.

En outre, dans l'avis *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, le Conseil a dit s'attendre à ce que les fournisseurs de SRD distribuent des stations locales dans les petits marchés et affectent 0,4 p. 100 de leurs revenus bruts de radiodiffusion à un nouveau fonds administré par un organisme indépendant à l'appui des émissions locales.

Dans les récentes décisions sur le renouvellement de leur licence, le Conseil a exigé de Bell ExpressVu et Star Choice qu'elles distribuent au moins un signal de la CBC et de la Société Radio-Canada dans chaque zone horaire du pays.

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

Dans l'avis *Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique*, [avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61](#), 11 novembre 2003, le Conseil énonce ses conclusions sur le cadre de réglementation qui régira la distribution des services de télévision numérique. En général, les obligations réglementaires et l'autorité de distribuer des signaux numériques d'une entreprise de distribution de radiodiffusion correspondront à ceux qui s'appliquent actuellement à la distribution des versions analogiques de ces signaux. Le Conseil a également annoncé qu'il allait amorcer aussi deux instances de suivi. La première instance établira un cadre pour l'attribution de licences pendant la transition des services payants et spécialisés vers une programmation à haute définition (HD). Elle établira aussi un cadre pour la distribution de ces services par les EDR. Une autre instance étudiera le cadre réglementaire qui devrait régir les obligations des entreprises de distribution par SRD à l'égard des services HD.

Dualité linguistique

En août 1994, le gouvernement du Canada a approuvé l'établissement d'un cadre de responsabilisation pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur langues*

officielles (LLO). En vertu de l'article 41, le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le 3 février 2003, le Comité permanent des langues officielles recommandait au gouvernement du Canada d'ajouter le CRTC à la liste des institutions fédérales visées par le cadre de responsabilisation adopté en 1994. À la suite de l'acceptation de cette recommandation, la ministre du Patrimoine canadien, à titre de coordonnatrice interministérielle de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO, a informé le CRTC, le 22 août 2003, de sa désignation et soulignait que cette décision était motivée par le rôle important que joue le CRTC à l'égard des communautés de langues officielles en milieu minoritaire.

Dans sa lettre, la ministre précisait également l'obligation pour le CRTC de développer, après consultation auprès des communautés de langues officielles en milieu minoritaire, un plan d'action sur les langues officielles qui tienne compte des priorités de ces communautés, dans les limites de son mandat.

Ce plan doit être soumis annuellement au ministre du Patrimoine canadien avec un rapport sur les résultats obtenus au cours de l'année.

Les sept grandes organisations nationales suivantes représentant les communautés en cause ont été consultées :

- Alliance nationale de l'industrie musicale;
- Alliance des producteurs francophones du Canada;
- Alliance des radios communautaires du Canada;
- Association de la presse francophone;
- Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada;
- Fédération culturelle canadienne française;
- Quebec Community Groups Network.

Les organismes consultés reconnaissent unanimement le respect par le CRTC des différentes politiques en matière de bilinguisme autant dans son fonctionnement que dans ses communications.

Les organisations souhaitent également que le CRTC présente un plan d'action simple contenant des objectifs précis et faciles à mesurer portant sur les domaines suivants :

- l'accessibilité aux services de télévision et de radio dans la langue des communautés de langues officielles en milieu minoritaire;
- la présence accrue de programmation, reflétant les communautés en milieu minoritaire, produite par les producteurs en régions;
- la réception accrue d'informations de la part du CRTC au sujet de ses activités (audiences en vue de licences, consultations, avis, etc.);
- l'aide du CRTC pour la rédaction de demandes, mémoires et représentations par des organismes;

- la sensibilisation du personnel et des membres du CRTC à la réalité et aux besoins des communautés de langues officielles en situation minoritaire;
- la vigilance du CRTC quant au respect des conditions de licences des diffuseurs et des distributeurs et sanction le cas échéant;
- les fréquences pour les stations de radio communautaires.

Un plan d'action tenant compte de ces recommandations a été élaboré et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2004. Il a ensuite été soumis à l'approbation de la ministre du Patrimoine canadien et a été rendu public le 16 juin 2004. Le premier [Plan d'action sur les langues officielles, 2004-2005](#) peut être consulté sur le site Web du CRTC.

L'objectif du Conseil est d'entretenir le dialogue avec les représentants des communautés en cause pour assurer la mise en œuvre des mesures adoptées et permettre de préparer le plan d'action de l'année prochaine.

Diversité culturelle

La radiodiffusion doit refléter une réalité canadienne en évolution rapide. Le CRTC a donc adopté une approche à deux volets pour s'acquitter de son mandat en matière de diversité.

Le premier volet consiste à concevoir des politiques, à attribuer des licences et à mettre en œuvre des règlements qui permettent aux Canadiens autochtones et des groupes ethniques de bénéficier des services de radiodiffusion et de les fournir dans leurs langues. L'existence, depuis 1985, de la *Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique* a conduit à la création d'une grande diversité d'émissions à caractère ethnique (pour plus de détails, voir [Rapport sur les services à caractère ethnique](#), 30 janvier 2003).

À la suite de l'application de la *Politique en matière de radiodiffusion autochtone*, [avis public de radiodiffusion CRTC 1990-89](#), 20 septembre 1990, il y a maintenant au Canada :

- le Réseau de télévision des peuples autochtones (APTN), titulaire d'une licence depuis 1999, le premier réseau de télévision national autochtone dans le monde;
- dix stations sources de télévision et 95 stations de retransmission autochtones en exploitation et deux réseaux de télévision autochtones titulaires d'une licence :
 - √ Native Communications Inc. (NCI)
 - √ Wawatay Native Communications
- quarante-six stations de radio autochtones dans tout le pays;
- NCI au Manitoba, un réseau provincial de stations de radio autochtones;
- sept licences pour Aboriginal Voices Radio (AVR);
- environ 120 stations de radio communautaires autochtones, surtout dans les régions éloignées;
- un certain nombre de stations de télévision communautaires autochtones.

Le deuxième volet présente des enjeux complètement différents, à savoir encourager et promouvoir la diversité du Canada, et même exiger qu'elle soit reflétée dans les services de radiodiffusion.

Dans la mesure où la radio et la télévision de langues française et anglaise rejoignent des millions de Canadiens, ces radiodiffuseurs exercent une grande influence sur la façon dont les Canadiens de toutes origines raciales et culturelles perçoivent leur degré d'inclusion dans la société et dont nous nous percevons entre nous.

Dans sa Politique télévisuelle de 1999, le CRTC indiquait qu'il s'attendait à ce que les titulaires de licence de télévision traditionnelle prennent des engagements spécifiques à l'égard de ses objectifs afin de favoriser un système de radiodiffusion dans lequel les producteurs, auteurs, techniciens et artistes, ayant des origines culturelles et sociales différentes, puissent créer une diversité d'émissions et développer leurs compétences.

Pour qu'ils respectent au mieux cet engagement, le CRTC exige que les télédiffuseurs présentent un plan d'entreprise sur l'amélioration de la présence et de la représentation à l'écran de la diversité culturelle. Ces plans doivent indiquer les mesures précises qui sont prises à l'égard de la diversité dans la programmation, la participation communautaire et les mécanismes d'imputabilité. Les radiodiffuseurs sont tenus de présenter chaque année un rapport sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de leur plan d'entreprise.

Dans le cadre de sa stratégie à ce chapitre, le Conseil a fait appel à l'ACR en août 2001 pour mettre sur pied un groupe de travail réunissant les représentants de l'industrie et de la collectivité sur la diversité culturelle et chargé de commanditer la recherche, de définir les pratiques exemplaires, de cerner les problèmes et de trouver des solutions réalisables.

La recherche est une grande priorité et est au cœur du mandat du Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision. En février 2003, le Groupe de travail a confié à une société de recherche le tout premier projet de recherche parrainé par l'industrie sur la diversité culturelle. Le rapport intitulé *À l'image des Canadiens : Pratiques exemplaires pour la diversité culturelle à la télévision privée* a été publié le 15 juillet 2004 et peut être consulté sur le site Web de l'ACR (<http://www.cab-acr.ca/>). L'étude permettra d'évaluer la situation actuelle et de déterminer ce qui reste à faire.

Conscient que les enjeux pourraient être différents pour la radio, le Conseil a commencé à étudier la question de la diversité à la radio avec des requérants de nouvelle licence ou de renouvellement de licence, en leur posant des questions types dans les formulaires de demande ou dans le cadre de discussions aux audiences publiques.

Résultat stratégique 2 : Prospérité économique

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse

L'alinéa 7c) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif d'accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes. L'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

Le Conseil a favorisé le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunication. Dans le domaine de l'interurbain, des données sans fil, des liaisons spécialisées et des marchés Internet de détail, le CRTC s'est abstenu de réglementer les prix, ayant estimé que la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers. Le Conseil a continué de s'abstenir de réglementer dans les marchés où la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers.

Toutefois, le Conseil continue de juger nécessaire de réglementer, de façon neutre sur le plan technologique, les marchés qui ne peuvent pas être suffisamment concurrentiels.

Le Conseil continue de croire que la forme la plus durable de concurrence sera finalement réalisée par la concurrence fondée sur les installations, c'est-à-dire que les ESLC offrent leurs services en utilisant leur propre équipement et installations, plutôt que de dépendre des installations d'autres entreprises. Toutefois, bien que l'objectif du Conseil soit d'établir une concurrence fondée sur les installations, il reconnaît la nécessité d'une période de transition. Cette transition se caractérise actuellement par une approche hybride qui permet aux nouveaux venus d'utiliser les installations des compagnies de télécommunication titulaires qui sont jugés importantes pour l'exploitation des nouveaux venus à des tarifs réglementés.

Le Conseil estime qu'il reste encore beaucoup à faire avant d'atteindre son objectif d'une concurrence durable fondée sur les installations. La concurrence, en particulier dans les marchés locaux, ne se développe pas aussi rapidement qu'il l'avait espéré. Toutefois, il estime que l'on peut accélérer l'implantation de la concurrence dans le marché local en continuant de consolider l'industrie parallèlement au potentiel que représentent les nouveaux acteurs qui utilisent de nouvelles technologies pour entrer dans le marché.

Le Conseil continue de vouloir une industrie canadienne des communications durable et concurrentielle offrant aux consommateurs des services de communication innovateurs et de grande qualité et, dans des décisions récentes et des procédures de suivi, il a cherché à éliminer les obstacles à cette fin.

Éliminer les obstacles à la concurrence

Cette dernière année, le Conseil a :

- √ indiqué qu'il était prêt à étudier les demandes des entreprises canadiennes cherchant à faire valoir que l'approbation des municipalités pour l'accès aux servitudes municipales n'était pas obtenue selon des conditions acceptables par l'entreprise;
- √ a pris des décisions concernant le mécanisme de qualité du service pour les services fournis aux concurrents par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ établi les conditions de service pour les entreprises de services locaux sans fil concurrentes;
- √ estimé qu'un circuit d'accès à un client final et la liaison connexe sont admissibles au service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC), quelles que soient les configurations;
- √ demandé aux compagnies de téléphone titulaires d'offrir aux ESLC l'option d'une période moyenne de sept heures pour réparer des lignes louées;
- √ approuvé l'introduction de services Ethernet de gros par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ établi que le rabais prescrit de 25 % fixé dans la décision *Demande concernant l'accès des fournisseurs de services Internet aux installations de télécommunications d'entreprises de câblodistribution titulaires*, [décision de télécom CRTC 99-11](#), 14 septembre 1999, s'applique aux services Internet grande vitesse de détail (SI);
- √ veillé à ce que les clients des ESLC continuent de pouvoir recevoir le SI par ligne d'abonné numérique (LAN) des compagnies de téléphone titulaires;
- √ entrepris un examen des promotions des services réglementés par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ entrepris un examen des garanties de tarification.

Favoriser le libre du marché

Comme il est indiqué plus haut, le Conseil a favorisé le libre jeu du marché pour la fourniture des services de télécommunication. Cette dernière année, pour ce qui est des compagnies réglementées, le Conseil s'est abstenu relativement aux services de réseau étendu, à l'exercice de ses pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 29 de la *Loi sur les télécommunications* à l'égard des accords ou des arrangements concernant les services interurbains nationaux faisant l'objet d'une abstention ainsi que les services de liaison spécialisée intercirconscriptions faisant l'objet d'une abstention, aux routes supplémentaires de services de liaison spécialisée à haute capacité et numériques, au câblage intérieur de ligne individuelle et aux services mobiles sans fil.

De plus, le Conseil s'abstient dans les cas où il estime que le marché est suffisamment concurrentiel. Dans la décision *Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la Loi sur les télécommunications*, [décision de télécom CRTC 2003-26](#), 28 avril 2003, le Conseil a rejeté la demande présentée par Microcell Telecommunications Inc.

(Microcell), afin que le Conseil ordonne à Rogers Wireless Inc. et à Bell Mobilité Inc. de cesser de se livrer à des pratiques spécifiques dans le marché du sans-fil). Le Conseil a conclu que dans le cadre de concurrence robuste du marché des services sans fil, les offres de RWI et de Bell Mobilité, même si elles sont discriminatoires, ne constituent pas des pratiques établissant une discrimination injuste au sens où l'entend le paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

Conformité réglementaire

Le CRTC estime que ses pouvoirs d'application seraient nettement renforcés s'il pouvait imposer des mesures correctives. Pour le moment, le Conseil n'est pas habilité d'imposer des pénalités (amendes) administratives pécuniaires conformément à ses règlements qui l'habilitent. Le Conseil fait remarquer que le Parlement a accordé le pouvoir d'imposer des amendes à de nombreux autres organismes et ministères. Le Conseil estime que ce pouvoir lui permettrait d'influer directement sur les résultats d'une compagnie non conforme et permettrait l'application de pénalités qui soient mieux adaptées à la fréquence et à la gravité des infractions. Néanmoins, le Conseil continue de faire de son mieux, dans les limites de ses pouvoirs existants, pour assurer la conformité réglementaire selon les pouvoirs que lui confère la *Loi sur les télécommunications*.

Au cours des dernières années, le CRTC a constaté à maintes reprises que les titulaires n'avaient pas respecté ses décisions ou la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil estime essentiel que toutes les compagnies réglementées respectent la *Loi sur les télécommunications* et ses propres décisions. Dans l'avis *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 fait remarquer que l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications* l'habilite à désigner des inspecteurs pour vérifier l'observation de ses décisions et de la Loi. Le Conseil a annoncé dans cet avis son intention de désigner des inspecteurs chargés de vérifier la conformité. Depuis lors, un certain nombre d'inspections ont été faites et le Conseil est en train d'en analyser les résultats.

Le Conseil continue de se pencher sur les questions de non-conformité des compagnies réglementées. Au cours de la dernière année, il a émis un certain nombre de décisions concernant ces questions.

Résultat stratégique 3 : Prospérité sociale

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

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services locaux de télécommunication qui soient aux prix les plus bas possible et possèdent une industrie des télécommunications saine qui leur donne l'infrastructure et les services de télécommunication les plus avancés qu'ils puissent se permettre par rapport à leurs besoins.

Le Conseil fait également en sorte que pendant la période de transition vers un marché complètement concurrentiel, on tient compte des intérêts des consommateurs et que ceux-ci aient accès à des services de télécommunication fiables à des prix raisonnables.

Cette dernière année, le Conseil a :

- √ renforcé ses règles de télémarketing;
- √ établi un programme de sensibilisation des consommateurs visant à les informer de l'existence et des modalités de la concurrence locale;
- √ fixé les exigences relatives aux services d'urgence pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et les fournisseurs de services sans fil;
- √ veillé à ce que toutes les compagnies de téléphone titulaires remettent des états de compte mensuels détaillés aux clients;
- √ exempté les clients ayant des besoins spéciaux des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire dans l'ouest du Canada;
- √ étendu aux clients de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) le régime de qualité du service de détail;
- √ veillé à ce que TELUS Communications Inc. (TCI) rembourse les clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation.

Le Conseil continue de réglementer certains prix des compagnies de téléphone titulaires dans le cadre de la deuxième période de plafonnement des prix qui garantit notamment la protection des clients des services de résidence contre des hausses importantes du prix de leur service local. Cette dernière année, le Conseil a également amorcé deux instances de suivi à sa décision sur la deuxième période de plafonnement des prix. La première portera sur l'élaboration d'une déclaration des droits du consommateur et l'autre sur la façon d'utiliser les montants accumulés dans les comptes de report des ESLT.

Sensibilisation du public à la concurrence locale

Dans la décision *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, [décision de télécom CRTC 2004-4](#), 27 janvier 2004, le Conseil, compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché local, a ordonné que soit menée une campagne de sensibilisation visant à informer le public de l'existence et des modalités de la concurrence locale, a prorogé de trois mois à 12 mois la restriction relative à l'absence de contact dans le cadre des règles de reconquête et a établi certaines initiatives pour simplifier la fourniture aux concurrents de lignes locales dégroupées par les compagnies de téléphone titulaires.

Exigences relatives aux services d'urgence imposées aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil

Dans la décision *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, [décision de télécom CRTC 2003-53](#), 12 août 2003, le Conseil a imposé

des obligations relatives à la sécurité publique concernant les services 911 imposées aux ESLC sans fil et aux fournisseurs de services sans fil.

Facturation détaillée

Dans la décision *Bell Canada et Aliant Télécom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34*, [décision de télécom CRTC 2003-86](#), 23 décembre 2003, le Conseil a ordonné à Bell Canada et à Aliant Télécom Inc. de fournir aux clients des états de compte mensuels détaillés. Le Conseil a estimé qu'une facturation mensuelle détaillée permettrait aux clients de vérifier l'exactitude de leur état de compte de façon continue et permettrait également d'atteindre les objectifs suivants :

- elle serait adaptée à la préférence des clients pour des états de compte détaillés;
- elle serait conforme aux initiatives de politique du Conseil visant à aider les clients à gérer leurs services téléphoniques en s'assurant qu'ils peuvent déterminer, à partir de leurs états de compte mensuels, tous les services qui leur sont facturés et à quels coûts;
- elle serait conforme aux pratiques d'autres ESLT.

Frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire

Dans la décision *Demande présentée en vertu de la partie VII par les Advocates for Sight Impaired Consumers en vue de faire modifier l'article 308, Services de téléphonistes, du Tarif général de TELUS Communications Inc.*, [décision de télécom CRTC 2003-61](#), 10 septembre 2003, le Conseil a ordonné à TELUS de modifier son Tarif général ayant trait aux frais de téléphonistes afin d'exempter les clients handicapés des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire de 0,35 \$ par appel.

Dans la décision *Bell Canada - Exemption des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire*, [décision de télécom CRTC 2004-6](#), 5 février 2004, le Conseil a ordonné à Bell Canada de publier des révisions tarifaires qui lui permettraient de ne pas appliquer les frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance annuaire dans le cas des clients ayant des besoins spéciaux.

Application du régime de qualité du service de détail aux clients de SaskTel

Dans la décision *Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, [décision de télécom CRTC 2003-36](#), 5 juin 2003, le Conseil a conclu qu'il convient d'assujettir Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) aux mêmes mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service que ceux qui s'appliquent aux autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Ces mécanismes prévoient des rajustements tarifaires pour les clients des

services de détail (de résidence et d'affaires) dans le cas où une ESLT ne satisfait pas aux normes de qualité du service.

Remboursement des clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation

Dans la décision *Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS*, [décision de télécom CRTC 2003-69](#), 17 octobre 2003, le Conseil s'abstient, à certaines conditions, de réglementer les services de câblage intérieur de ligne individuelle fournis par TELUS Communications Inc. (TELUS). Les clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise ne seront plus tenus de payer pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation de leur câblage intérieur lorsqu'ils signalent des problèmes de transmission. De plus, il a été demandé à TELUS de faire rapport au Conseil, du nombre d'abonnés qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation, du montant total en dollars des frais facturés à tort ainsi que de la date à laquelle TELUS a remboursé les montants ainsi facturés.

Déclaration des droits des consommateurs

Bon nombre des droits fondamentaux des consommateurs concernant les services téléphoniques tarifés figurent actuellement dans les Modalités de service des ESLT qui sont publiées dans les premières pages de leurs annuaires téléphoniques (pages blanches).

Dans les décisions sur le plafonnement des prix *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, [décision de télécom CRTC 2002-34](#), 30 mai 2002 (la décision 2002-34), et *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, [décision de télécom CRTC 2002-43](#), 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a conclu que les Modalités de service et les pages blanches sont parfois difficiles à comprendre et que dans certains cas, les Modalités et les pages blanches des ESLT ne contiennent pas tous les renseignements sur les droits du consommateur ni les renseignements nécessaires pour une bonne compréhension de ces droits.

Dans l'avis *Déclaration des droits du consommateur*, [avis public de télécom CRTC 2003-6](#), 13 juin 2003, le Conseil a amorcé une instance en vue d'élaborer une déclaration des droits du consommateur (DDDC) qui s'appliquera aux services de télécommunication réglementés offerts au détail par les ESLT. Le Conseil s'attend à ce que la DDDC comprenne une liste d'énoncés clairs et concis de droits actuels des consommateurs et qu'elle soit rédigée en langage clair. Le Conseil a invité les parties à proposer l'inclusion des droits du consommateur dans la DDDC. Le Conseil amorcera une instance concernant l'application des droits contenus dans la DDDC, une fois que celle-ci aura été approuvée. Comme il est précisé dans le [Plan de travail triennal du CRTC, 2004-2007](#), 1^{er} avril 2004, le Conseil a l'intention de donner suite à l'instance sur la DDDC au cours de l'exercice 2005-2006.

Utilisation des montants dans les comptes de report des ESLT

Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a indiqué qu'il entendait, à compter de la deuxième année de la période de plafonnement des prix, utiliser les montants restants dans le compte de report accumulés l'année précédente. Le Conseil a également indiqué qu'il examinerait chaque année le montant dans chaque compte de report des ESLT, avant la deuxième année de la prochaine période de plafonnement des prix, au moment du dépôt annuel des prix plafonds par les ESLT et qu'il avait l'intention d'utiliser ces montants de manière à contribuer à atteindre ses objectifs pour la période de plafonnement des prix.

Dans l'avis *Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix*, [avis public de télécom CRTC 2004-1](#), 24 mars 2004, le Conseil a amorcé une instance publique dans le cadre de laquelle il sollicitait des propositions sur l'utilisation des montants accumulés dans les comptes de report des ESLT au cours des deux premières années de la deuxième période de plafonnement des prix.

Résultat stratégique 4 : Équité et justice

Les processus du Conseil sont justes, transparents et efficaces

Cette dernière année, le Conseil a lancé un certain nombre de nouveaux processus qui ont permis d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus réglementaires et d'améliorer également sa capacité de répondre rapidement aux besoins des industries des télécommunications et de la radiodiffusion, ainsi que des consommateurs canadiens. Le Conseil a également continué de participer aux travaux du Comité et à prendre des décisions concernant les demandes du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui portent sur la préparation d'information, de procédures et de lignes directrices.

Normes de service du CRTC

Le Conseil s'engage à traiter les demandes de façon ponctuelle, à résoudre les différends de façon professionnelle et à une application juste de la réglementation dans la mise en œuvre de ses fonctions de superviseur.

Adoption de nouveaux processus de réglementation efficaces

Dans la Circulaire *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, [circulaire de télécom CRTC 2004-2](#), 10 février 2004, le Conseil a adopté des pratiques et des procédures visant à accélérer le règlement des questions de concurrence. Le Conseil a également encouragé les parties à explorer un certain nombre d'options pour résoudre les questions en suspens, notamment les négociations bilatérales, la médiation par des tiers ou le règlement de différends assisté par le personnel du Conseil. Ces nouveaux processus ont donné lieu au règlement plus rapide et plus efficace de nombreux différends en matière de réglementation.

Simplification de la collecte de données sur la réglementation et réduction du fardeau réglementaire

Le Conseil a mis en oeuvre un nouveau système électronique sécurisé de collecte des données (DCS), qui lui permet de mieux coordonner et rationaliser un certain nombre des activités qu'il entreprend pour réglementer et surveiller l'industrie canadienne des télécommunications. Le DCS sert à la collecte annuelle des données sur l'industrie des télécommunications utilisées actuellement pour la préparation du 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. Le DCS sert également à appuyer les activités du Conseil qui portent sur la tenue à jour des listes d'enregistrement des entités de télécommunication, les licences internationales, les droits de télécommunication et le régime de contribution. Le DCS a permis de simplifier et d'améliorer l'exactitude et la rapidité des activités de collecte des données. Grâce à cette initiative et au partage de l'information avec d'autres ministères comme Statistique Canada, le fardeau réglementaire imposé aux entités de télécommunication sera réduit.

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion

Le Conseil continue de collaborer régulièrement avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par l'intermédiaire du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). Le Conseil a créé le CDCI pour préparer l'information, les procédures et les lignes directrices qui peuvent s'avérer nécessaires aux divers aspects des activités de réglementation du Conseil.

Cette dernière année, le Conseil a approuvé les rapports de consensus suivants du CDCI :

- √ modifications des lignes directrices sur l'attribution d'un code de central canadien afin de mieux orienter la procédure relative aux rapports sur les numéros de téléphone réservés et détenus et de la rendre plus efficace;
- √ lignes directrices relatives à l'attribution des codes d'identification de systèmes au Canada;
- √ report des délais pour le plan de redressement de l'indicatif régional (IR) 519;
- √ révisions des lignes directrices pour la gestion de réseau afin de résoudre le problème des indicatifs NXX qui ne sont pas chargés assez rapidement dans les commutateurs des entreprises;
- √ modifications aux lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes dans le but de faciliter le transfert harmonieux des services d'un abonné dont seulement une partie des services seraient transférés ou débranchés;
- √ pratiques temporaires en matière d'attribution de codes spéciaux de central dans le but de réduire le nombre d'indicatifs de central protégés des IR 613 et 819 et de retarder l'épuisement des ces deux IR;
- √ fusions, acquisitions et débranchements d'entreprises intercirconscriptions;
- √ lignes directrices pour l'attribution des codes d'identification des entreprises (codes CIE) à des revendeurs sans commutateur;

- √ lignes directrices canadiennes relatives à l'attribution des identificateurs internationaux de stations mobiles (IISM) aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) et aux ESLC sans fil;
- √ contrôles et procédures complémentaires afin d'évaluer la nécessité de suspendre ou de reprendre les activités de planification de redressement des IR;
- √ mise à jour du manuel des entreprises intercirconscriptions primaires/accès aux dossiers des comptes des clients.

De plus, le Conseil a approuvé une demande présentée par le comité spécial de planification du redressement de l'IR 514 du CDCI visant à reporter la date de redressement de l'indicatif régional 514 et à apporter d'autres changements liés aux activités de redressement.

Autres modes de règlement des différends : L'équipe de règlement des différends sur la radiodiffusion

Entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, l'équipe responsable du règlement des différends sur la radiodiffusion a traité 20 dossiers. La majorité des cas, qu'il s'agisse d'allégations de préférence indue ou de désavantage concernant l'article 9 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* ou d'une demande d'aide du personnel ou de décisions du Conseil, ont soulevé de nombreuses questions et impliquaient de nombreux faits. Cette tendance a commencé dans la dernière partie de l'exercice 2002-2003. Dans l'ensemble, la complexité des dossiers augmente et la plupart des différends comprennent des éléments de « politique », des facteurs qui ne se prêtent pas à un traitement rapide dans le cadre des mécanismes de règlement des différends.

Le tableau ci-dessous compare, pour les trois dernières années, le temps qu'il a fallu pour régler des différends (lorsque les cas ont commencé au cours d'une année, mais se sont terminés une autre année, ils sont inclus dans le calcul de l'année de début). Alors que les dossiers concernant les préférences indues ne varient guère d'une année à l'autre, ceux qui ont trait aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (autres que ceux traités exclusivement par le personnel du Conseil et qui ont été réglés en 64 jours en moyenne) prennent maintenant aussi longtemps que les cas de préférence indue.

Comparaisons par exercice du nombre de jours nécessaires pour régler des différends

Différend	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Tous	114	180	156
Préférence indue	169	190	146
Articles 12 à 15	58	177	163

Des 20 dossiers traités, 10 concernaient une préférence indue et 10 avaient trait aux articles 12 à 15. De ces 20 dossiers, sept concernaient des tarifs de gros, cinq des

questions d'accès aux immeubles et le reste un large éventail de questions liées à la distribution.

Initiatives du CRTC

Importantes activités de dotation

- en mars 2003 a été entreprise une réorganisation des services suivants : Gestion des documents, Bibliothèque, Gestion du site Web, Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) et Suivi des demandes pour former une seule direction de « Gestion de l'information » afin d'éliminer le double emploi, renforcer les liens entre les secteurs et offrir un service rapide et de qualité aux clients;
- les Services à la clientèle ont été restructurés de manière à regrouper en une seule division les unités Demandes verbales et Plaintes, ainsi que les sept bureaux régionaux, là encore pour éliminer le double emploi et mieux évaluer la satisfaction des clients.
- en juillet 2003, la Direction des télécommunications a été restructurée afin d'équilibrer la charge de travail, regrouper les fonctions le cas échéant, répondre à la nécessité croissante d'accorder une plus grande place à la concurrence et aux domaines connexes de l'établissement des coûts et de la tarification ainsi que d'établir un groupe stratégique séparé chargé des nouvelles technologies et de l'examen de certains des éléments du cadre réglementaire;
- une restructuration des ressources à la Division des ressources humaines (RH) incluant, entre autres, le marketing d'un « Point de contact unique » (SPSC) par téléphone ou courriel pour améliorer le service aux clients.

Accords interministériels

En avril 2000, le CRTC a conclu un protocole d'entente avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) afin d'inclure les données sur les ressources humaines du CRTC dans la base de données des ressources humaines PeopleSoft d'AINC. Le CRTC peut ainsi exercer ses activités de façon indépendante dans le cadre du système PeopleSoft du gouvernement du Canada et partager l'expertise et les ressources informatiques de façon rentable.

Dans ce même souci de regroupement des efforts, des ressources et des coûts, la section de la Paye et de la rémunération du Conseil a été incorporée au ministère du Patrimoine canadien.

Les deux accords, établis il y a quelques années, se sont révélés efficaces et ont donné de bons résultats.

Projets et initiatives gouvernementaux

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.

La réponse du gouvernement à ce rapport a été publiée en novembre 2003. Le gouvernement a fait remarquer que bon nombre des questions abordées par le Comité permanent sont complexes et interdépendantes et qu'avant de pouvoir prendre des décisions, un grand nombre des 97 recommandations doivent être analysées de façon plus approfondie, examinées et faire l'objet d'une politique. Il a également fait remarquer que plusieurs des principales recommandations prévoient une stabilisation ou une augmentation du financement ou encore de nouvelles initiatives de programmes ayant des implications financières et qu'il est impossible de prendre en compte ces recommandations indépendamment des exercices d'établissement des priorités qui précèdent les budgets fédéraux. Par conséquent, la réponse cible un grand nombre des recommandations du rapport, mais pas toutes. Dans cette réponse, le gouvernement indique aussi que grâce à une analyse plus approfondie, à l'élaboration d'une politique ainsi qu'aux futurs budgets, il sera possible de continuer de traiter des nombreux enjeux importants soulevés dans le 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. Veuillez vous reporter à la section sur la dualité linguistique.

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

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.

La réponse du gouvernement à ce rapport a été déposée à la Chambre des communes en septembre 2003.

Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications au Canada

Le troisième *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*, 27 novembre 2003, 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 2003 (« Collection de données du CRTC »), 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 contenus dans les archives du CRTC.

Les formulaires de collecte de données de 2003 englobent une grande diversité de renseignements propres aux compagnies, notamment des données financières (p.ex., déclarations de revenus, bilans et dépenses en immobilisations) ainsi que des renseignements détaillés sur les télécommunications portant sur les produits et le marché géographique. Les marchés géographiques ont été définis sur une base nationale, provinciale/territoriale, régionale, municipale ou (à des fins de correspondance) selon le code postal. 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;
- √ un 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. Il 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;
- √ l'examen des moyens prometteurs de déployer une infrastructure à large bande dans les zones rurales et éloignées;
- √ de l'information sur les clients des services de résidence et d'affaires, notamment les résultats d'une enquête sur les consommateurs que le CRTC avait commandée;
- √ un sommaire des progrès réalisés par les télécommunications canadiennes vers la concurrence;
- √ un sommaire des marchés des télécommunications canadiennes assujettis aux règles d'abstention;
- √ un sommaire des décisions récentes du CRTC concernant la concurrence dans les télécommunications;
- √ une brève description des principaux participants au marché.

Modernisation de la fonction de contrôleur

En décembre 2002 a été mis sur pied un Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur dans le but de préparer et de mettre en œuvre l'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur (MFC) au CRTC.

En novembre 2003, le CRTC a effectué une évaluation de la capacité de la MFC. Il s'agissait d'une auto-évaluation des capacités actuelles du CRTC en ce qui concerne les pratiques de gestion moderne définies par le Secrétariat du Conseil du trésor en fonction de 33 critères. L'évaluation a consisté à interviewer individuellement six cadres supérieurs et à réunir six groupes de réflexion d'environ 60 gestionnaires.

On a ensuite distribué un rapport résumant les résultats pour que les participants les valident. Ces résultats ont fait l'objet d'un examen et de discussions au Forum des gestionnaires du Conseil qui s'est tenu le 31 mars 2004 (réunion des gestionnaires deux fois par année). On a demandé aux participants de proposer des mesures à prendre au sujet des éléments prioritaires. Les membres du Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur ont ensuite utilisé cette information pour élaborer un Plan d'action qui sera publié au cours de l'automne 2004.

Ce Plan d'action tiendra compte des éléments suivants qui ont été jugés de la plus haute importance par l'équipe de gestion du CRTC : leadership stratégique, motivation des gens, transfert des connaissances, planification de la relève et plans d'apprentissage. Le plan d'action répondra à ces préoccupations.

ANNEXES

Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2003-2004

Le tableau qui suit fait état des mesures prises par le Conseil pour l'année fiscale 2003-2004 à la lumière des résultats stratégiques, des objectifs et des plans établis dans le [Rapport sur les plans et les priorités](#) pour la même période. 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, décisions et ordonnances 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. **Résultat stratégique : 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	Ressources dédiées : \$ 13,3 millions - 132.9 ETP
------------	--

1.2	Objectifs	1.3	Mesures prises
	<p>Élaborer, mettre en œuvre et surveiller les effets des politiques de réglementation pour assurer la présence d'une programmation canadienne de qualité.</p> <p>Par exemple, le Conseil réalisera de concert avec Téléfilm Canada un projet visant à examiner les questions de disponibilité et d'écoute à l'égard des dramatiques canadiennes. Le projet visera à explorer de nouvelles façons de stimuler la production et l'écoute de dramatiques canadiennes à la télévision.</p>		<p>Quatrième Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion publié le 18 décembre 2003.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Options dramatiques, un rapport sur les dramatiques canadiennes de langue anglaise préparé par Trina McQueen • De quoi demain sera-t-il fait?, Une étude sur les dramatiques canadiennes de langue française instruite par Guy Fournier • Tendances de la programmation télévisuelle internationale et de ses auditoires, 1996-2001 préparé par Barry Kiefl, Canadian Media Research Inc. <p>Une étude des rapports susmentionnés a conduit à la publication de <i>Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54, 26 septembre 2003, dans lequel le Conseil sollicite des observations sur les mesures susceptibles d'encourager la</p>

	<p>production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Le Conseil sollicite également des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute.</p> <p>La revue des 301 mémoires reçus a conduit à la publication de <i>Mesures proposées pour encourager la production d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise – Appel d'observations</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-32, 6 mai 2004, dans lequel le Conseil demande des commentaires sur les mesures incitatives proposées dans l'avis public.</p> <p>Dans <i>Mesures proposées pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute – Appel d'observations</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-38, 8 juin 2004, le Conseil demande également des commentaires sur les mesures incitatives proposées.</p> <p><i>Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61, 11 novembre 2003.</p>
<p>Surveiller l'application des politiques de radiodiffusion touchant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle et des questions sociales telles que la protection de la vie privée, la violence et les services aux personnes handicapées.</p>	<p>Dans <i>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</i>, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-37, 16 juillet 2003, le Conseil exigeait la distribution de treize stations de télévision indépendantes locales de petits marchés par les entreprises susmentionnées.</p> <p>Quatrième Rapport Annuel Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2003, publié le 18 décembre 2003.</p>
<p>Évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision dans l'optique d'assurer une diversité de services et de renforcer le système canadien de radiodiffusion.</p>	<p>Le Conseil a été saisi de 859 demandes en radiodiffusion entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004.</p> <p>Durant cette période, le Conseil a traité ces demandes par le biais d'instances publiques, dont 10 audiences publiques (articles comparants et non-comparants), 45 avis publics ainsi que par voie administrative. Environ 24 000 interventions ont été reçues dans le cadre de ces instances.</p> <p>Pendant cette même période, le Conseil a également publié</p>

	<p>855 décisions de radiodiffusion, dont 692 ayant trait à des demandes soumises avant le 1^{er} avril 2003, relativement aux sujets suivants :</p> <table border="0"> <tr> <td>nouvelles licences</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>modifications de licences</td> <td>412</td> </tr> <tr> <td>acquisition d'actif</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>transferts de contrôle et transactions mineures</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>renouvellements de licence</td> <td>249</td> </tr> </table>	nouvelles licences	150	modifications de licences	412	acquisition d'actif	40	transferts de contrôle et transactions mineures	4	renouvellements de licence	249
nouvelles licences	150										
modifications de licences	412										
acquisition d'actif	40										
transferts de contrôle et transactions mineures	4										
renouvellements de licence	249										
<p>Surveiller la programmation et les activités financières des entreprises de radiodiffusion pour s'assurer que les entreprises respectent la réglementation et leurs conditions de licence.</p>	<p>Conformément à son intention de suivre les tendances de l'industrie de la radiodiffusion canadienne et d'évaluer l'impact de sa réglementation sur l'industrie canadienne, le Conseil publiait les rapports suivants en avril 2004 :</p> <p>Sommaires statistiques et financiers 1999-2003</p> <p>Distribution de radiodiffusion – Classes 1 et 2</p> <p>Services de télévision payante et d'émissions spécialisées individuels</p> <p>Télévision payante et d'émissions spécialisées</p> <p>Radio privée</p> <p>Télévision</p>										
<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 sur le contenu adulte, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès des personnes malentendantes et malvoyantes à la programmation.</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>Le Conseil reçoit de plus des rapports annuels sur les progrès obtenus dans la mise en œuvre des projets corporatifs susmentionnés.</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.	Groupe de travail sur la diversité culturelle – Rapport soumis en juillet 2004.
---	---

2. Résultat stratégique : Prospérité économique

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse

2.1 Ressources dédiées : \$ 12,4 millions – 91.8 ETP

2.2 Objectifs	2.3 Mesures prises
Surveiller et modifier les cadres de réglementation afin de favoriser la transition à un contexte concurrentiel dans le marché de la téléphonie locale et d'aborder les questions qui gênent la concurrence.	<p><i>Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires, avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003.</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><i>Appel d'observations sur d'éventuels changements aux règles de reconquête des entreprises de distribution de radiodiffusion, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-21, 25 avril 2003.</i></p> <p><i>Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-26, 28 avril 2003.</i></p> <p><i>Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions, décision de télécom CRTC 2003-29, 9 mai 2003.</i></p> <p><i>Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par Saskatchewan Telecommunications, décision de télécom CRTC 2003-38, 17 juin 2003.</i></p>

Intervalles de service des entreprises de services locaux titulaires pour les divers services offerts aux concurrents, [décision de télécom CRTC 2003-48](#), 18 juillet 2003.

Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail, [décision de télécom CRTC 2003-49](#), 21 juillet 2003.

Examen des arrangements personnalisés de Bell Canada déposés conformément à la [Décision de télécom 2002-76](#), [décision de télécom CRTC 2003-63](#), 23 septembre 2003.

Modifications apportées à la règle des affiliées, [décision de télécom CRTC 2003-67](#), 2 octobre 2003.

Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS, [décision de télécom CRTC 2003-69](#), 17 octobre 2003.

Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes, [avis public de télécom CRTC 2003-8](#), 23 octobre 2003.

Demande présentée par Aliant Telecom Inc. concernant la conformité avec [l'ordonnance Télécom CRTC 99-434](#), [décision de télécom CRTC 2003-74](#), 3 novembre 2003.

Demande d'abstention relative à l'article 29 de la Loi sur les télécommunications présentée par TELUS à l'égard des services de liaison spécialisée intercirconscriptions et des services interurbains faisant l'objet d'une abstention, [décision de télécom CRTC 2003-77](#), 19 novembre 2003.

Modification des procédures relatives à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes, [décision de télécom CRTC 2003-78](#), 20 novembre 2003.

Demande d'abstention de réglementation des services sans fil mobiles présentée par la Société en commandite Télébec et NorthernTel Limited Partnership, [décision de télécom CRTC 2003-81](#), 2 décembre 2003.

Modifications apportées à [l'avis public de télécom CRTC 2003-8](#) intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des

	<p><i>services tarifés de détail et questions connexes, avis public de télécom CRTC 2003-10, 8 décembre 2003.</i></p> <p><i>Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par People's Telephone Company of Forest Inc., décision de télécom CRTC 2004-1, 8 janvier 2004.</i></p> <p><i>Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions, décision de télécom CRTC 2004-2, 16 janvier 2004.</i></p> <p><i>Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions, décision de télécom CRTC 2004-3, 23 janvier 2004.</i></p> <p><i>Demande d'abstention de réglementation des services de réseau étendu présentée par TELUS Québec, décision de télécom CRTC 2004-7, 5 février 2004.</i></p> <p><i>Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions, décision de télécom CRTC 2004-12, 23 février 2004.</i></p>
<p>Trancher des questions concernant l'utilisation que font les concurrents des services et des installations des titulaires; comme l'instance actuelle portant sur l'accès au réseau numérique propre aux concurrents.</p>	<p><i>Demande de clarification de Call-Net concernant l'application des frais à taux variable de commande de service par ligne de résidence, décision de télécom CRTC 2003-31, 14 mai 2003.</i></p> <p><i>Demande des MIACFI visant la revente obligatoire du service Internet allégé de détail, décision de télécom CRTC 2003-47, 14 juillet 2003.</i></p> <p><i>Demande présentée en vertu de la partie VII par Call-Net Enterprises Inc. concernant le service d'accès au réseau numérique provisoire propre aux concurrents, décision de télécom CRTC 2003-60, 29 août 2003.</i></p> <p><i>Services Ethernet, décision de télécom CRTC 2004-5, 27 janvier 2004.</i></p> <p><i>Demande de Call-Net visant à obtenir une ordonnance obligeant les entreprises de services locaux titulaires à déposer un tarif applicable à un délai moyen de quatre heures pour régler les dérangements sur les lignes locales, décision de télécom CRTC 2004-19, 22 mars 2004.</i></p>

<p>Traiter les questions concernant l'accès aux droits de passage, au câblage intérieur dans les édifices et aux structures de soutènement (par exemple, le CRTC se penche actuellement sur un régime réglementaire équitable qui permettrait d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux immeubles à logements multiples).</p>	<p><i>Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.</i></p> <p><i>Modalités et conditions des accords en vigueur régissant l'accès aux servitudes municipales, décision de télécom CRTC 2003-82, 4 décembre 2003.</i></p> <p><i>Application du concept du choix par l'utilisateur final dans les condominiums à logements multiples, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-18, 11 avril 2003.</i></p> <p><i>Plainte de Novus Entertainment Inc. contre Bell ExpressVu Limited Partnership, concernant l'accès à un immeuble à logements multiples en condominium, décision de radiodiffusion CRTC 2003-275, 18 juillet 2003.</i></p> <p><i>Plainte déposée par Câblevision TRP-SDM inc. contre Cogeco Câble inc. alléguant des infractions à l'article 9 du Règlement sur la distribution de radiodiffusion, concernant l'accès à un immeuble à logements multiples en condominium, décision de radiodiffusion CRTC 2004-4, 14 janvier 2004.</i></p>
<p>Élaborer une procédure exhaustive en vue de surveiller et d'analyser l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications.</p>	<p>Troisième Rapport Annuel : 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, novembre 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 voix dans les collectivités touchées.</p>	<p>En cours.</p>

3. Résultat stratégique : Prospérité sociale

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

3.1 Ressources dédiées : \$ 10,6 millions – 113.4 ETP

3.2 Objectifs	3.3 Mesures prises
<p>Tenir des processus de suivi concernant les cadres de réglementation de plafonnement des prix applicables aux grandes entreprises de télécommunication titulaires.</p>	<p><i>Suivi de la Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec, décision de télécom CRTC 2002-43 - Attribution de services aux ensembles, décision de télécom CRTC 2003-56, 22 août 2003.</i></p> <p><i>Bell Canada et Aliant Telecom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34, décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003.</i></p> <p><i>Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix, avis public de télécom CRTC 2004-1, 24 mars 2004.</i></p>
<p>S’assurer que les compagnies de téléphone titulaires répondent à l’objectif du service de base. À cette fin, le CRTC surveillera la mise en œuvre de leurs plans d’amélioration du service, il prendra des mesures correctives dans les cas de non-conformité et il mettra d’autres plans en œuvre, au besoin.</p>	<p><i>Norouestel Inc. – Examen annuel initial du financement supplémentaire, décision de télécom CRTC 2003-39, 20 juin 2003.</i></p> <p><i>Bell Canada – Plan d’amélioration du service révisé, décision de télécom CRTC 2003-43, 27 juin 2003.</i></p> <p><i>Suivi de la décision 2002-63 - Plan d’amélioration du service de MTS, décision de télécom CRTC 2003-68, 10 octobre 2003.</i></p>
<p>Adopter des mesures réglementaires portant sur des questions telles que la sécurité des consommateurs (p. ex., les services d’urgence 9-1-1) et la protection de la vie privée afin que les besoins des consommateurs en matière d’information et d’accès</p>	<p><i>Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d’urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil, décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003.</i></p> <p><i>Demande présentée en vertu de la partie VII par les Advocates for Sight Impaired Consumers en vue de faire modifier l’article 308, Services de téléphonistes, du Tarif général de TELUS Communications Inc., décision de télécom CRTC 2003-61, 10 septembre 2003.</i></p>

<p>soient pris en considération.</p>	<p><i>Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS, décision de télécom CRTC 2003-69, 17 octobre 2003.</i></p> <p><i>Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence, décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004.</i></p> <p><i>Bell Canada – Exemption des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire, décision de télécom CRTC 2004-6, 5 février 2004.</i></p> <p><i>Examen des règles de télémarketing, décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004.</i></p>
<p>Parachever les plans visant à rajuster les tarifs des services de télécommunication d'affaires et de résidence en fonction de la qualité du service fourni par les compagnies de téléphone titulaires afin de s'assurer que les normes de qualité de service sont respectées.</p>	<p><i>Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes, décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003.</i></p> <p><i>Finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service dans le contexte de la concurrence, avis public de télécom CRTC 2003-9, 30 octobre 2003.</i></p> <p><i>Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence, décision de télécom CRTC 2003-72, 31 octobre 2003.</i></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>Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus, décision de télécom CRTC 2003-30, 12 mai 2003.</i></p> <p><i>Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus, décision de télécom CRTC 2003-55, 13 août 2003.</i></p> <p><i>Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus, décision de télécom CRTC 2003-66, 29 septembre 2003.</i></p>
<p>Entamer, dans l'intérêt public, une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales telles que l'accessibilité aux</p>	<p><i>Canadian Payphone Association – Demande visant à intégrer les tarifs applicables aux lignes d'accès aux téléphones payants de TELUS Communications Inc., décision de télécom CRTC 2003-44, 27 juin 2003.</i></p>

téléphones payants pour les personnes ayant une déficience auditive et la nécessité de téléphones payants.	
Élaborer et mettre en œuvre une déclaration des droits du consommateur à l'intention des utilisateurs des services de télécommunications.	<i>Déclaration des droits du consommateur</i> , avis public de télécom CRTC 2003-6 , 13 juin 2003.

4. *Résultat stratégique : Équité et justice*

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

4.1 Ressources dédiées : \$ 6,9 millions - 65.3 ETP

4.2 Objectifs	4.3 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 des différentes méthodes de résolution de différends incluant; la médiation, l'offre finale, les audiences expéditives, etc., selon le plus approprié.
Surveiller et adapter les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications.	En cours.
Simplifier les processus pour être plus efficace et réduire le fardeau réglementaire.	<i>Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence</i> , circulaire de télécom CRTC 2004-2 , 10 février 2004. <i>Ordonnance d'exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés et modification au Règlement sur la distribution de radiodiffusion</i> , avis public de radiodiffusion CRTC 2004-39 , 14 juin 2004.

<p>Surveiller le respect des obligations réglementaires à mesure que la concurrence s'accroît et veiller à ce que les garanties réglementaires appropriées demeurent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels.</p>	<p>Troisième Rapport Annuel : 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, novembre 2003.</p>
<p>Améliorer les capacités de communication électronique a) en continuant de travailler sur l'initiative du Gouvernement en direct; b) en améliorant le processus de demandes électroniques destiné aux compagnies; c) en améliorant l'accès électronique à nos dossiers publics; d) en fournissant un service électronique de plaintes et d'enquêtes; e) en acceptant les mémoires électroniques déposés à titre d'intervention à un processus public sur le site web à l'adresse http://www.crtc.gc.ca/; et f) en améliorant la qualité de l'information mise à la disposition des consommateurs sur notre site web et sur la passerelle d'information pour le consommateur canadien (http://www.consumerinformation.ca/).</p>	<p>En cours.</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 à l'égard des services d'information au</p>	<p>Plan d'actions en cours.</p>

<p>public et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité. Nous utiliserons les résultats de l'enquête pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action de manière à bonifier les services offerts à la population canadienne.</p>	
<p>Informers les Canadiens de grandes initiatives dans les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications en publiant des communiqués, en remettant des bulletins d'information aux médias et en prononçant des allocutions lors de différentes conférences.</p>	<p>En cours.</p>

Annexe B : Renseignements et tableaux financiers

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

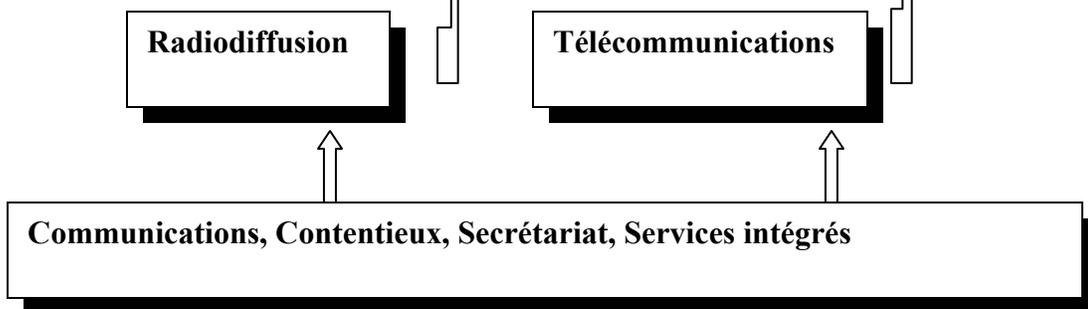
Secteur d'activité

Réglementation des communications dans l'intérêt du public	
Dépenses prévues	42,9 millions \$
Autorisations totales	44,0 millions \$
Dépenses réelles 2003-2004	43,2 millions \$

Structure de responsabilisation



Structure organisationnelle



Note : Le CRTC rend compte au Parlement par le biais de la ministre du Patrimoine

Sommaire des 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

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits.

Exigences financières par autorisation – (en millions de dollars)					
		2003-2004			
		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédits	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes				
45	Dépenses du programme	2.3	2.3	2.7	1.9
(L)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	5.6	5.6	5.1	5.1
(L)	Remboursements de montants portés au crédit des recettes d'années antérieures*	-	-	1.2	1.2
	Total pour le CRTC	7.9	7.9	9.0	8.2

* Au cours de l'année 2003-2004, le CRTC a remboursé 1.2 millions de dollars en droits de licence qui ont été payés en trop dans les années précédentes par les entreprises de radiodiffusion. La plupart de ces montants payés en trop sont le résultat d'une surestimation des revenus assujettis aux droits de licences des entreprises de radiodiffusion. Les 1.2 millions de dollars sont inclus dans les dépenses totales de 43.2 millions de dollars présentées dans les tableaux 2 et 3 pour l'année financière 2003-2004.

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues versus dépenses réelles (\$ millions de dollars)				
	2003-2004			
Secteurs d'activités	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses
Réglementation de la communication dans l'intérêt public				
Équivalents temps plein (note 1)		421		417
Exploitation	42.9	42.9	44.0	43.2
Capital	-	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-	-
Total des dépenses brutes	42.9	42.9	44.0	43.2
Moins: recettes disponibles (note 2)	35.0	35.0	35.0	35.0
Rajustements (note 3)		.3		
Dépenses totales nettes	7.9	8.2	9.0	8.2
Autres recettes et dépenses	-	-	-	-
Recettes non disponibles (note 2)	-	(113.4)	(115.2)	(115.2)
Coût des services offerts par d'autres ministères (note 4)	-	15.5	14.5	14.5
Coût net du programme (note 5)	7.9	(89.7)	(91.7)	(92.5)

Note 1 Les équivalents à 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 pleins, à temps partiel, à terme et occasionnels. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre de 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 la latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

Note 2 Pour plus d'informations, consulter la section intitulée "Explication des recettes"

Note 3 Les montants reflètent les rajustements correspondent aux autorisations obtenues, depuis le budget principal des dépenses.

Note 4 Le coût des services offerts par d'autres ministères sont : réglementation du spectre par Industrie Canada (approximativement 10 M\$); locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (2.4 M\$) et la part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (\$2.1 M\$).

Note 5 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)						
			2003-2004			
Secteur d'activité	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totale	Dépenses réelles
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	41.6	42.3	42.9	42.9	44.0	43.2
Total	41.6	42.3	42.9	42.9	44.0	43.2

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 2003-2004.

Comparaison ente les objectifs stratégiques et le secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Résultats stratégiques				
Secteur d'activités	Prospérité culturelle	Prospérité économique	Prospérité sociale	Équité et justice	Total
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	13.3	12.4	10.6	6.9	43.2

Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles

Recettes (en millions de dollars)¹					
<i>Recettes disponibles (note 1)</i>					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	2003-2004		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
<i>Droits de licence de radiodiffusion</i>					
<i>Partie I</i>	17.1	17.8	18.2	18.2	18.2
<i>Droits de télécommunications</i>	13.9	15.2	16.8	16.8	16.8
Total des recettes disponibles	31.0	33.0	35.0	35.0	35.0
<i>Recettes non disponibles (note 2)</i>					
<i>Droits de licence de radiodiffusion</i>					
<i>Partie I</i>	5.4	5.3	6.7	6.7	6.7
<i>Partie II</i>	88.0	92.6	100.7	102.5	102.5
<i>Droits de télécommunications</i>	5.2	5.5	6.0	6.0	6.0
Total des recettes non disponibles	98.6	103.4	113.4	115.2	115.2
Total des recettes	129.6	136.4	148.4	150.2	150.2

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: Frais d'utilisation externe*

Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2003-2004					Années de planification		
				Revenu prévu (000\$)	Revenu réel (000\$)	Coût total** (000\$)	Norme de rendement	Résultats lié au rendement	Exercice	Revenu prévu (000\$)	Coût total estimatif (000\$)
Télécommunications	Réglementaire (R)	Loi sur les Télécommunications (Article 68) Règlement sur les droits de télécommunication 1995	1995	22.8\$	22.8\$	24.0\$	Sans objet	Sans objet	2004-05	24.4\$	24.4\$
									2005-06	24.4\$	24.4\$
									2006-07	24.4\$	24.4\$
Radiodiffusion	Réglementaire (R)	Loi sur la radiodiffusion (Article 11)	1997	24.9\$	24.9\$	26.0\$	Sans objet	Sans objet	2004-05	26.3\$	26.3\$
Partie I	Droits et privilèges	Règlement sur les droits de licence en radiodiffusion 1997		100.7\$	102.5\$	***			2005-06	26.3\$	26.3\$
									2006-07	26.3\$	26.3\$
Partie II									2004-05	107.6\$	***
									2005-06	114.6\$	
									2006-07	121.6\$	
				148.4\$	150.2\$				2004-05	158.3\$	
									2005-06	165.3\$	
									2006-07	172.3\$	

* Alors qu'il est encore incertain à savoir si les *Frais d'utilisation externe* s'applique au Conseil, ce dernier a préféré compléter le tableau dans un but de transparence et de compréhension.

** La différence ente le coût total et les revenus réels en télécommunication et ceux de la partie I des droits de radiodiffusion représente 2,3\$ millions de dollars en financement temporaire non recouvrable reçu pour répondre aux pressions liées à la charge de travail pour l'année financière 2003-2004. A compter d'avril 2004, le CRTC recouvre le coût total de ses activités réglementaires auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication.

*** L'assujettissement à la partie II des droits de licence 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 d'Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion (environ \$ 10 millions par année);
- représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Note: Le *Règlement afférent aux droits de licence en radiodiffusion* et le *Règlement afférent aux droits de télécommunications* sont présentés sur le site web à l'adresse suivante: <http://www.crtc.gc.ca/FRN/LEGAL/LICENCE.HTM> (radiodiffusion) et <http://www.crtc.gc.ca/FRN/LEGAL/TFEES.HTM> (télécommunications)

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 2003-2004 :

- ✓ les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 24,9 millions de dollars (18,2 millions de dollars de recettes disponibles et 6,7 millions de dollars de recettes non disponibles);
- ✓ les droits de licence de la partie II se sont élevés à 102,5 millions de dollars;
- ✓ les droits de télécommunications se sont élevés à 22,8 millions de dollars (16,8 millions de dollars de recettes disponibles et 6 millions de dollars de recettes non disponibles).

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II². Pour 2003-2004, le CRTC a perçu un total de 127,4 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (24,9 millions de dollars en partie I et 102,5 millions de dollars en partie II).

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

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

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

² L'Association canadienne des radiodiffuseurs, ainsi que Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée et CF Cable TV inc. ont demandé à la Cour fédérale du Canada, respectivement le 2 décembre 2003 et le 6 février 2004, d'entamer une procédure judiciaire concernant la légalité de la partie II des droits de licence.

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

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

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

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble des recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2003-2004, le Conseil a perçu 22,8 millions de dollars en droits de télécommunications.

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

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

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

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 administratifs. 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.

Annexe C: Membres et bureaux du CRTC

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

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central	
Numéro sans frais	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
Télécopieurs	
<i>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
Accès électronique	
<i>Internet</i>	http://www.crtc.gc.ca
<i>Courriel</i>	info@crtc.gc.ca

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 est, boulevard de Maisonneuve 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 580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (Colombie-Britannique) 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

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

Instructions, Règlements et règles de procédure

<u>Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)</u>	
<u>Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)</u>	
<u>Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)</u>	
<u>Règles de procédure du CRTC</u>	
<u>Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion</u>	
<u>Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion</u>	
<u>Règlement sur la distribution de radiodiffusion</u>	
<u>Règlement de 1990 sur la télévision payante</u>	
<u>Règlement de 1986 sur la radio</u>	
<u>Règlement de 1990 sur les services spécialisés</u>	
<u>Règlement de 1987 sur la télédiffusion</u>	
<u>Règlement du CRTC sur les tarifs</u>	
<u>Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications</u>	
<u>Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications</u>	
<u>Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes</u>	