

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

**Budget des dépenses  
1999—2000**

**Un rapport sur les plans et les  
priorités**

**Approuvé**

---

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine canadien



## Table des matières

<b><i>Section I : Messages</i></b> .....	<b>1</b>
<b>Message de la Ministre</b> .....	<b>1</b>
<b>Message de la Présidente</b> .....	<b>3</b>
<b>Déclaration de la direction</b> .....	<b>5</b>
<b><i>Section II : Vue d'ensemble du CRTC</i></b> .....	<b>7</b>
<b>Mandat, rôles et responsabilités</b> .....	<b>7</b>
<b>Objectifs</b> .....	<b>7</b>
<b>Vision et Mission</b> .....	<b>7</b>
<b>Cadre de fonctionnement</b> .....	<b>9</b>
<b><i>Section III : Plans, priorités et stratégies et résultats escomptés</i></b> .....	<b>15</b>
<b>Sommaire des priorités</b> .....	<b>16</b>
<b>La pluralité des voix canadiennes</b> .....	<b>17</b>
<b>Des choix variés pour les Canadiens</b> .....	<b>20</b>
<b>Une saine gouvernance</b> .....	<b>24</b>
<b>Rapport consolidé</b> .....	<b>29</b>
Initiatives de réglementation .....	29
L'an 2000 .....	31
<b><i>Section IV : Autres Renseignements</i></b> .....	<b>34</b>
<b>Ressources financières et humaines</b> .....	<b>34</b>
<b>Autres informations</b> .....	<b>42</b>



## **Section I : Messages**

---

### **Message de la Ministre**

L'objectif fondamental du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes consiste à surveiller et à réglementer la radiodiffusion et les systèmes de télécommunication au Canada.

Le travail des organismes du portefeuille consiste à renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté canadienne. Il vise notamment à favoriser l'expression de notre fierté à l'égard du Canada; à encourager la participation et la contribution à la vie de notre société; à assurer l'accès aux moyens d'expression canadiens et à nos espaces communs; et à protéger notre patrimoine. Je suis fière de l'excellent travail des femmes et des hommes à l'emploi du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et du rôle qu'ils jouent dans l'édification d'un meilleur pays.

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine canadien



## Message de la Présidente

En septembre 1997, j'ai annoncé que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) s'était doté d'une nouvelle vision et d'un plan d'action qui exposent délibérément et publiquement son programme de politiques de réglementation pour les trois prochaines années. Je suis heureuse de dire que le Conseil respecte son échéancier de mise en œuvre à cet égard.

Nous avons posé les assises d'un nouveau cadre qui permettra aux Canadiens de profiter au maximum de l'ère de l'information, favorisant ainsi notre croissance économique, sociale et culturelle, et ce, conformément à la *Loi sur la radiodiffusion* et à la *Loi sur les télécommunications*. Par ailleurs, comme les technologies de communication ne cessent d'évoluer, nous avons voulu examiner, entre autres, les répercussions de ces techniques et des nouveaux médias sur notre façon de réglementer les industries plus traditionnelles. Suite à une audience publique tenue l'automne dernier, le Conseil se prononcera sous peu sur cette question.

Dans le cadre de sa vision, le Conseil proposait une révision majeure de ses politiques en radiodiffusion. Nous avons révisé notre politique réglementaire sur la radio commerciale. Nous avons fait un examen exhaustif de notre politique télévisuelle, dont la décision sera rendue en mai. Afin de promouvoir des émissions de langue française diversifiées et accessibles à un auditoire toujours plus vaste, nous avons, l'année dernière, approuvé la diffusion, à l'échelle nationale, du réseau TVA et nous examinons actuellement des demandes déposées par des services spécialisés de langue française. De même, nous avons attribué une licence d'exploitation à Television Northern Canada (TVNC), un réseau d'émissions autochtones. Nous examinons aussi notre politique sur la radio et de la télévision à caractère ethnique, ainsi que celle portant sur la radio étudiante et communautaire. Enfin, nous avons amorcé des consultations régionales qui nous amèneront en juin au renouvellement des licences de la SRC.

Nous continuerons de créer un climat propice à la concurrence, à la convergence et à l'implantation de nouvelles plates-formes technologiques. Les récents progrès et les innovations dans les technologies de communication, le désir du public d'avoir à sa disposition davantage de choix et de diversité, sans compter les ententes internationales entre gouvernements, tout cela a contribué à redéfinir le paysage des communications. Pour mieux tenir compte de la nouvelle réalité, nous avons commencé à mettre en œuvre des modifications à la *Loi sur les télécommunications*. Également, l'une de nos principales préoccupations est de veiller à ce que les services téléphoniques de base demeurent abordables et à des prix raisonnables, en particulier dans les régions où les prix sont élevés.

Nous avons mis en place un éventail de processus pour accroître la participation du public à nos instances dans toutes les régions du pays. Nous continuerons de chercher des moyens de favoriser un dialogue franc et ouvert entre toutes les parties, qu'il s'agisse des citoyens, des consommateurs, des groupes communautaires, des médias ou des dirigeants du milieu des affaires. Les réalisations du CRTC dans ce domaine comme dans la convergence et l'autoréglementation ont été reconnues à l'échelle internationale lorsque le Prix Carl Bertelsmann, « Innovation et responsabilité dans la société de l'information » lui a été décerné en septembre 1998.

En conclusion, nous continuerons à favoriser l'essor d'un réseau de communications moderne, capable de nous relier à nos familles, nos amis, nos partenaires en affaires, qu'ils se trouvent au coin de la rue ou à l'autre bout de la planète, bref, un réseau de communications dont les générations à venir seront aussi fières que nous le sommes de celui d'aujourd'hui.

**Francoise Bertrand**

Présidente  
Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

## Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités de 1999–2000* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

À ma connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement le mandat, les plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation.
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*.
- sont complets et exacts.
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfaite des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

---

**Francoise Bertrand**  
Présidente

Date : \_\_\_\_\_



## Section II : Vue d'ensemble du CRTC

### Mandat, rôles et responsabilités

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

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

### Objectifs

Les objectifs du CRTC sont :

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

### Vision et Mission

En 1997, le CRTC a annoncé sa propre Vision afin de lui permettre d'entrer de plain-pied dans l'ère de l'information. Autour de cette Vision s'articule la mission du CRTC, qui découle directement des objectifs établis dans la

*Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. La Vision tient également compte de l'environnement changeant des communications, caractérisé par l'évolution rapide de la technologie et l'accroissement de la concurrence nationale et internationale. Le cadre de la Vision aide le CRTC à mettre l'accent sur la manière dont il remplit son mandat, atteint ses objectifs, améliore ses activités et mesure ses résultats dans cet environnement de plus en plus concurrentiel.

#### VISION

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

De plus, la Vision prévoit l'évolution d'un environnement des communications convergent, s'appliquant à l'ensemble de la radiodiffusion et des télécommunications. La Vision appuie le choix maximum et l'accès maximum au contenu et aux services canadiens.

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

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

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

### **MISSION**

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

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

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

## **Cadre de fonctionnement**

### **Convergence**

Les nouvelles technologies que les industries de la câblodistribution et du téléphone utilisent pour l'offre de services de radiodiffusion et de télécommunications et l'avènement de technologies de transmission par satellite et sans fil, aptes à la distribution de ces services, façonneront l'environnement des communications de l'avenir. Le développement qui a le plus marqué les communications récemment est ce qu'on appelle la convergence. Jusqu'ici, la convergence mettait l'accent sur un croisement entre la câblodistribution, les télécommunications et sur la transmission d'information numérique. Non seulement la convergence regroupe-t-elle l'utilisation de nouvelles techniques numériques pour l'échange d'information, mais elle inclut les multimédias dans lesquels de nouveaux services et produits allient voix, données, texte et/ou images. La convergence inclut aussi les fusions et les consolidations d'entreprises pour qu'elles soient à même d'opérer au-delà de frontières bien délimitées.

Au-delà de ces tendances, il s'agit d'une évolution politique, économique et culturelle au sein de laquelle les Canadiens se redéfinissent en même temps que leur environnement commercial, social et institutionnel. La convergence fournit non seulement l'accès à l'information, mais aussi une nouvelle plate-forme d'interaction.

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

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

### **Mondialisation et concurrence internationale**

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

Dans le cadre de l'accord sur les services de télécommunications de base de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), qui a été conclu le 15 février 1997, le Canada a convenu de mettre fin aux grands monopoles – celui de Téléglobe sur le trafic outre-mer qui a pris fin le

1<sup>er</sup> octobre 1998 et celui de Télésat sur le service fixe par satellite, le 1<sup>er</sup> mars 2000 – et de libéraliser la fourniture de services internationaux et de services par satellite. Il devrait en résulter un accroissement de la concurrence, au Canada, pour la fourniture de services internationaux et de nouveaux débouchés, dans les marchés étrangers, pour les compagnies canadiennes.

### **Nouveaux médias**

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

### **Numérisation**

Le perfectionnement de systèmes de distribution numérique devrait accroître la capacité de diffuser davantage de services de programmation. Les consommateurs pourraient ainsi offrir un plus grand choix de services canadiens et étrangers. Ceci devrait accélérer l'implantation d'un marché concurrentiel. Toutefois, la transition vers le numérique est coûteuse pour les compagnies de câblodistribution en raison des investissements considérables requis et l'expansion prévue de la capacité devant permettre l'ajout de nouveaux services canadiens ne s'est pas produite aussi rapidement que prévu. Parallèlement, la demande des consommateurs pour des choix variés augmente. Le Conseil a reçu 50 demandes de licences de services spécialisés de langue anglaise. Étant donné la technologie actuelle, et tant que la conversion au numérique n'est pas complètement mise en œuvre, il reste peu de capacité pour de nouveaux services spécialisés ou de télévision payante. Afin d'assurer une place de choix aux productions canadiennes dans ce nouvel environnement, le CRTC a lancé un appel d'observations sur une nouvelle politique d'attribution des licences pour ces services. Ceci devrait aider le CRTC à définir les critères adéquats d'attribution de licences au cours de la transition vers la distribution numérique.

D'autre part, la concurrence prévue entre les autres services de distribution, systèmes de services de radiodiffusion directe par satellite (SRD) et de distribution multipoint (SDM), tous numériques, requiert une période de transition sensiblement plus longue que prévu. Le CRTC doit veiller à la mise en œuvre du numérique et de la concurrence, déterminer les

impacts de ces retards, anticiper les changements pour s'assurer que la transition vers la concurrence est juste et équitable et que les objectifs économiques, sociaux, culturels et linguistiques soient atteints.

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

L'évolution rapide de l'industrie des communications rend de plus en plus complexes les questions de réglementation pour le CRTC et les autres participants dans l'arène de la réglementation. D'où l'importance, pour le Conseil, de consulter l'industrie, les groupes de consommateurs et les citoyens.

Des changements et des impératifs, notamment la facilitation d'une concurrence accrue, la convergence et l'élaboration et l'adoption de technologies, ont amené le Conseil à modifier sa démarche de réglementation. Dans le cadre de sa Vision, il recourt désormais à une panoplie complète de formes de réglementation. Par exemple :

- le CRTC peut adopter une attitude allant de la protection à la promotion du contenu et de la culture canadienne;
- il encourage la concurrence afin d'assurer le plus de choix possibles pour les Canadiens et au besoin, il utilise une démarche réglementaire détaillée, pour atteindre ses objectifs prévus par la loi;
- dans sa démarche globale de réglementation, le CRTC met moins l'accent sur la réglementation détaillée et davantage sur des paramètres généraux et des cadres habilitants; et
- le Conseil adopte, dans ses processus, une approche allant d'une démarche judiciaire détaillée à une démarche davantage axée sur la collaboration.

La concurrence a évolué dans les marchés canadiens des communications, ces dernières années, et il en est résulté un choix fortement accru de services de communications comme de fournisseurs de services pour les Canadiens. Tout fait en sorte que le CRTC subit une charge de travail plus importante, qui se poursuivra au cours des prochaines années, en même temps qu'il doit établir et mettre en œuvre des cadres de réglementation menant à l'implantation de la concurrence. Si le CRTC favorise activement une juste concurrence, il reconnaît que les forces du marché ne permettront peut-être pas à elles seules d'atteindre les objectifs de l'intérêt public de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. C'est pourquoi il doit tout faire pour veiller à ce que les objectifs des deux lois soient atteints, dans l'intérêt public, et pour assurer que les meilleures conditions soient en place pour la protection des consommateurs.

### **Impact des contraintes budgétaires du CRTC**

Dans un environnement des communications hautement concurrentiel, la capacité du CRTC de répondre rapidement et efficacement aux demandes de licence et aux demandes en général est garant d'un environnement des communications fort et sain. Les décisions du Conseil influencent directement sur les décisions de gestion des entreprises, l'innovation de même que sur les services auxquels les Canadiens ont droit. En raison des limites financières

et de la complexité croissante de cet environnement concurrentiel, la rapidité des décisions du CRTC dans certains secteurs a souffert en 1998. Certaines audiences portant sur des politiques ont été retardées, ce qui a eu pour résultat d'empêcher des compagnies de planifier. La charge de travail associée aux nouvelles demandes augmente. En dernier lieu, de nouvelles responsabilités statutaires ont été conférées au CRTC par suite de changements apportés à la *Loi sur les télécommunications*. Il s'agit en l'occurrence du régime d'attribution de licences pour les services de télécommunication internationale, l'administration de la numérotation ainsi que l'établissement et l'exploitation d'un fonds de service universel pour le Canada, qui assurerait la distribution de services de télécommunications de base dans toutes les régions du pays.

Même si le CRTC est financé entièrement par les droits qu'il perçoit des industries de la radiodiffusion et des télécommunications (c.-à-d. crédit net à 100 %), il importe de noter que le Conseil ne peut établir unilatéralement ses niveaux de ressources (budget). Comme pour d'autres ministères fédéraux, c'est le Conseil du Trésor qui approuve le niveau des ressources.

Sans une augmentation de ressources, la rapidité avec laquelle le CRTC émet ses décisions pourrait être altérée. Le gouvernement et le CRTC pourraient recevoir de plus en plus de plaintes de la part de l'industrie et des consommateurs. La position concurrentielle des compagnies canadiennes dans un environnement des communications mondiales pourrait s'en trouver affaiblie. Les besoins et les préoccupations des régions pourraient aussi être touchés. Les parties intéressées réclament la tenue d'un plus grand nombre d'instances publiques pour tenir compte des droits de réglementation et des besoins et des préoccupations des régions. Le CRTC projette d'examiner ces questions portant sur les ressources dans le cadre de réunions de comités consultatifs qui auront lieu en 1999-2000.

**CRTC — Plan de dépenses (en millions de dollars)**

	<b>Prévision des dépenses 1998–1999*</b>	<b>Dépenses prévues 1999–2000</b>	<b>Dépenses prévues 2000–2001</b>	<b>Dépenses prévues 2001–2002</b>
<b>Dépenses brutes du programme:</b>	36,7	<b>35,3</b>	33,7	33,7
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	29,0	<b>29,3</b>	29,3	29,3
<b>Dépenses nettes du programme</b>	7,6	<b>5,9</b>	4,4	4,4
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	78,5	<b>80,8</b>	83,2	85,7
<i>Plus</i> : Coût des services fournis par d'autres ministères	17,7	<b>16,5</b>	16,5	16,5
<b>Coût net du CRTC</b>	<b>(53,1)</b>	<b>(58,4)</b>	<b>(62,4)</b>	<b>(64,9)</b>

\*Comprend la meilleure prévision possible des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'année financière.

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



## Section III : Plans, priorités et stratégies et résultats escomptés

### Principaux engagements en matière de résultats

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

Les attentes en matière de rendement pour le CRTC sont formulées dans la Vision et le cadre de la structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) du CRTC que le Conseil du Trésor a approuvé en octobre 1997. Afin de faciliter la présentation des résultats, le CRTC a élaboré un cadre de rendement, ou plan de mesure du rendement, après l'approbation de sa SPRR. Ce plan définit des indicateurs du rendement qui seront implantés progressivement au cours des trois prochaines années pour chacun de ses secteurs d'activités. Le CRTC continue d'examiner, de rajuster et de peaufiner ses indicateurs du rendement pour faire en sorte qu'il soit rendu compte de renseignements sur le rendement qui sont pertinents pour les Canadiens. Les indicateurs du rendement comprennent des mesures à court terme, comme celles qui visent à atteindre les objectifs (les décisions, par

exemple), ainsi que des mesures à moyen terme (la conformité avec les règlements) et des mesures à long terme (les tendances de résultats particuliers, comme l'abordabilité des services de communications).

## Sommaire des priorités

Les priorités du CRTC pour les trois prochaines années sont les suivantes :

- faire en sorte que les voix et images canadiennes puissent être entendues et vues et que les Canadiens puissent choisir d'intéressants produits canadiens dans un environnement des communications concurrentiel caractérisé par l'implantation de technologies de pointe;
- façonner le processus et la politique de réglementation de manière qu'ils réagissent mieux aux industries de la radiodiffusion et des télécommunications dans un marché de plus en plus concurrentiel;
- favoriser une concurrence juste et durable dans la fourniture de services d'information électronique et de services de programmation canadiens et étrangers, de sorte que les consommateurs puissent jouir d'un choix accru de distributeurs canadiens et étrangers de services de télécommunications et de radiodiffusion et aient accès au choix, à la diversité et à l'innovation en fait de nouveaux services de programmation;
- faciliter le déploiement de progrès technologiques, notamment la radio, la télévision et la compression vidéo numériques et l'adressabilité universelle de sorte que les abonnés aient accès à toute la gamme de nouveaux services que ces techniques permettent de distribuer;
- examiner les nombreuses fusions et acquisitions complexes d'entreprises de radiodiffusion au fur et à mesure que les entreprises consolident leur position en vue de livrer concurrence;
- mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur les télécommunications*, par suite des engagements que le Canada a pris dans le cadre de l'accord de l'OMC sur les services de télécommunications de base, dans la mesure où ils ont trait à la libéralisation de la fourniture de services internationaux et de services par satellite;
- évaluer les incidences d'Internet sur la téléphonie, en particulier les défis que cela pourrait poser pour la pertinence des cadres de réglementation actuellement en place et les modifications éventuelles qu'on pourrait leur apporter;
- mettre en œuvre son plan stratégique, dans le contexte de sa Vision, en établissant les priorités, en précisant les responsabilités par rapport aux résultats et en élaborant et mettant en œuvre des stratégies de communication efficaces;
- améliorer la participation du public de manière à promouvoir l'engagement des citoyens et un service de qualité à l'industrie et à la population; et
- mettre en œuvre des stratégies de communication efficaces pour mieux informer le public sur ses processus et ses décisions clés.

## La pluralité des voix canadiennes

### Objectif

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

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

**PLURALITÉ DES  
VOIX CANADIENNES**

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

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

- l'évaluation, l'analyse et le traitement de toutes les demandes que le CRTC reçoit;
- la surveillance du système canadien de radiodiffusion;
- l'assurance de la conformité avec les lois, les règlements et les conditions de licence;  
et
- l'identification des questions d'orientation de politique à examiner.

## Plans et stratégies clés

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

Stratégies	Plans
Créer et mettre en œuvre des politiques sur la diffusion des contenus et des dépenses afférentes qui tiennent compte des objectifs économiques et culturels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser des formes nouvelles et diverses de contenu, de mise en bloc et de distribution (l'instance portant sur la revue du cadre de réglementation des nouveaux services spécialisés devant se terminer en 1999, la décision relative aux services spécialisés de langue française devant être rendue au printemps 1999)</li> <li>• Terminer l'examen de la politique concernant les émissions de télévision canadiennes (le cadre de politique étant publié au printemps 1999)</li> <li>• Examiner la contribution des principaux groupes de stations : SRC télévision et radio (printemps 1999); CTV et affiliées (printemps 2000); télévision éducative (automne 2000); CanWest/Global (2001)</li> <li>• Terminer l'examen de la politique relative à la télévision et à la radio à caractère ethnique (été 1999)</li> <li>• Terminer l'examen des stations de radio de campus et communautaires (été 1999)</li> <li>• Procéder à une revue des éventuels droits des marchés en Amérique du Nord</li> </ul>
Élaborer des mécanismes aptes à encourager la création et la promotion de contenu canadien dans les médias aussi bien traditionnels que nouveaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller l'élaboration de nouvelles techniques, telles la radio et la télévision numériques, et élaborer des projets de stratégies pour les deux cas</li> <li>• Élaborer une stratégie pour une politique sur les nouveaux médias (rapport, été 1999)</li> </ul>
Assurer aux services canadiens et étrangers un accès adéquat à la distribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner si le nouveau règlement sur la distribution de radiodiffusion continue d'être opportun dans un régime concurrentiel (2000)</li> <li>• Terminer l'examen des politiques d'accès pour la distribution de services spécialisés de langues anglaise et française dans les marchés bilingues (automne 1999)</li> </ul>
Soutenir le rôle distinctif de la radiodiffusion publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner la contribution des réseaux de radio et de télévision de Radio-Canada au système canadien de radiodiffusion (audience publique, printemps 1999)</li> </ul>
Là où cela est opportun, favoriser l'autoréglementation de l'industrie afin de s'adapter aux enjeux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoir l'approche actuelle à l'autoréglementation et l'étendre à d'autres secteurs, là où cela est opportun (2000)</li> <li>• Réexaminer le rôle du CRTC par rapport aux questions sociales dans le contexte changeant des communications (2000)</li> </ul>
Concevoir une approche internationale globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre de près les développements et les politiques à l'échelle internationale</li> </ul>

## Résultats escomptés

Le tableau suivant donne un résumé des résultats clés et des mesures générales de rendement pour le secteur d'activité de la pluralité des voix canadiennes.

Résultats	Mesures
<ul style="list-style-type: none"> <li>La programmation reflète la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada</li> <li>Les contenus canadiens se retrouvent dans les services de communications</li> <li>La programmation reflète les voix nationales, régionales et celles des collectivités</li> <li>La programmation donne sa juste place aux créateurs canadiens</li> <li>Les investissements dans la création de contenus audios et vidéos canadiens sont importants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'heures et pourcentage d'émissions consacrées au contenu canadien, par marché linguistique, dans les catégories sous-représentées et au cours des heures de grande écoute</li> <li>Tendances du pourcentage de sous-titrage codé en pourcentage du total des heures de programmation par marché linguistique</li> <li>Normes/mécanismes adéquats pour l'autoréglementation de l'industrie pour ce qui est des questions d'ordre social</li> <li>Tendances de l'écoute des émissions canadiennes par marché linguistique et heure de la journée</li> <li>Écoute de nouvelles locales en pourcentage de l'écoute de télévision locale par marché linguistique</li> <li>Tendances de la distribution par des entreprises de radio et de télévision, y compris les services spécialisés et de télévision payante (par ex., autochtones, de campus, communautaires)</li> <li>Tendances des montants que les entreprises investissent chaque année dans le contenu, les émissions et les fonds de production canadiens</li> <li>Conformité avec les conditions de licence et les règlements</li> </ul>

### La pluralité des voix canadiennes — Plan de dépenses du secteur d'activité Dépenses prévues (en millions de dollars)

	1998–1999*	1999–2000	2000–2001	2001–2002
<b>Dépenses brutes du programme</b>	<b>18,2</b>	<b>18,3</b>	<b>17,4</b>	<b>17,4</b>
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	14,3	15,3	15,2	15,2
<b>Dépenses nettes du programme</b>	<b>3,9</b>	<b>3,0</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	72,4	75,6	78,9	81,4
<i>Plus</i> : Coût des services fournis par d'autres ministères	15,3	14,2	14,2	14,2
<b>Coût net de la pluralité des voix canadiennes</b>	<b>(53,1)</b>	<b>(58,4)</b>	<b>(62,4)</b>	<b>(64,9)</b>

\*Comprend la meilleure prévision possible des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'année financière.  
Nota: À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

## Des choix variés pour les Canadiens

### Objectif

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

**DES CHOIX VARIÉS POUR  
LES CANADIENS**

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

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

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

- l'évaluation, l'analyse et le traitement de toutes les demandes que le CRTC reçoit;
- les conseils au CRTC sur toutes les questions relatives à la réglementation des télécommunications et à la distribution de radiodiffusion;
- l'assurance de la conformité avec les lois, les conditions de licence et les règlements; et
- l'identification des questions de politique à examiner.

### Plans et stratégies clés

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

Stratégies	Plans
Se fier davantage aux forces du marché pour permettre une concurrence juste et durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de promouvoir l'entrée économique et la concurrence dans les marchés des télécommunications et de la radiodiffusion réglementés locaux et autres (examiner la concurrence locale pour les compagnies indépendantes, été 1999; mettre en œuvre la transférabilité des numéros locaux (TNL) et l'évaluation d'autres mises en place de la concurrence locale; mettre en œuvre la concurrence locale dans le territoire de la NWTel et de l'ONTEL, été 2000; se pencher sur une démarche appropriée pour réglementer la SaskTel, 1999; mettre en œuvre un nouveau régime de réglementation pour Télélobe, 1999)</li> <li>• Examiner le cadre de réglementation des télécommunications dans le contexte de l'instance portant sur les nouveaux médias (rapport, été 1999)</li> <li>• Mettre en œuvre des régimes de plafonnement des prix pour les grosses compagnies de télécommunications (publier une décision définitive sur la réglementation par plafonnement des prix et la mise en œuvre du suivi devant être parachevée à l'hiver 1999; régime révisé en vigueur en janvier 2002); élaborer un régime de plafonnement des prix pour Québec Tel et Télébec (1999)</li> <li>• Mettre en œuvre les modifications apportées à la <i>Loi sur les télécommunications</i> (1997–2000)</li> <li>• Vérifier si le cadre de réglementation de la distribution en radiodiffusion est toujours approprié au contexte concurrentiel (1999–2000)</li> </ul>
Surveiller la concurrence et réglementer là où les forces du marché n'atteignent pas les objectifs de protection de l'intérêt public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implanter le programme de surveillance des télécommunications pour maintenir les prix raisonnables (1997–2000)</li> <li>• S'assurer que les services de communications essentiels soient accessibles aux personnes handicapées</li> <li>• Mettre en œuvre une stratégie de fourniture du service aux régions à coût élevé (1999)</li> <li>• Surveiller la transition vers un environnement concurrentiel en radiodiffusion</li> </ul>
Appuyer la convergence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner les politiques de réglementation des télécommunications et de la radiodiffusion (par ex. , concernant les nouveaux médias, l'accès des fournisseurs de services concurrents à l'infrastructure; l'accès aux services par les consommateurs, 1999–2000)</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un cadre de réglementation des télécommunications pour les compagnies de câblodistribution qui œuvrent comme entreprises en vertu de la <i>Loi sur les télécommunications</i> (1999)</li> </ul>
Surveiller l'évolution de la structure de l'industrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassembler des données et évaluer l'état du marché dans des secteurs comme la propriété, l'intégration verticale, le phénomène inter médias, les nouveaux joueurs et l'accès à prix raisonnable</li> </ul>

## Résultats escomptés

Le tableau qui suit donne un résumé des résultats clés et des mesures générales de rendement pour le secteur d'activité des choix variés pour les Canadiens :

Résultats	Mesures
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les industries de communications canadiennes sont concurrentielles</li> <li>• Un large éventail de services de communications canadiens est disponible</li> <li>• Les services de communications sont de grande qualité, répondent aux besoins des consommateurs et tiennent compte des valeurs sociales</li> <li>• Les services de communications de base sont offerts à prix raisonnable</li> <li>• L'infrastructure est novatrice et soutient l'évolution des services de communications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les marchés des télécommunications jugés concurrentiels fonctionnels; les parts de marché dans des services de communication choisis; le profil de concurrents importants; l'entrée d'autres fournisseurs dans le cœur des marchés de la câblodistribution et de la téléphonie locale</li> <li>• Les services offerts par des titulaires de licence de radiodiffusion; par type, nombre de stations apportant des changements technologiques (AM au FM, mise en œuvre de la radiodiffusion et de la télédiffusion numériques; une comparaison internationale de la diversité des services</li> <li>• Les indicateurs de qualité du service recueillis par les compagnies de téléphone et communiqués au Conseil; une comparaison internationale des problèmes réglés dans les 24 heures, et autres</li> <li>• Les tendances du taux de pénétration de la téléphonie au Canada; l'analyse des raisons motivant les débranchements et les non-abonnements; une comparaison internationale de l'abordabilité et de la pénétration</li> <li>• Les utilisateurs d'Internet par 1 000 habitants dans les pays faisant partie de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE); le déploiement des câbles de fibres optiques dans les pays de l'OCDE; les lignes principales par 100 habitants dans les pays de l'OCDE; les taux de pénétration des services évolués</li> </ul>

**Des choix variés pour les Canadiens — Plan de dépenses du secteur d'activité  
(en millions de dollars)**

	1998-1999*	1999-2000	2000-2001	2001-2002
<b>Dépenses brutes du programme</b>	<b>18,5</b>	<b>17,0</b>	<b>16,3</b>	<b>16,3</b>
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	14,8	14,1	14,1	14,1
<b>Dépenses nettes du programme</b>	<b>3,7</b>	<b>2,9</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	6,1	5,1	4,4	4,4
<i>Plus</i> : Coût des services fournis par d'autres ministères	2,3	2,2	2,2	2,2
<b>Coût net des choix variés pour les canadiens</b>	—	—	—	—

\*Comprend la meilleure prévision possible des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'année financière.

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

## Une saine gouvernance

### Objectif

La saine gouvernance est une stratégie de gestion qui soutient les deux secteurs d'activité de la pluralité des voix canadiennes et des choix variés pour les Canadiens. Elle vise à assurer la crédibilité et la valeur du processus de gouvernance grâce à un processus public, à un dialogue ouvert, au travail d'équipe et à l'orientation sur les résultats.

#### UNE SAINE GOUVERNANCE

Processus public,  
ouverture, équité,  
efficacité et confiance.

La saine gouvernance, qui est l'une des composantes de la Vision, assure que le processus de décision est efficace, et que les pratiques et méthodes soient transparentes, exhaustives, efficaces, opportunes et exécutées dans le respect des procédures établies. Elle englobe la haute direction (incluant les membres du Conseil) et les services intégrés, qui comprennent les services internes offrant des conseils et offrent un soutien à la prestation du programme et au processus décisionnel.

#### VALEURS

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

Les agences réglementaires doivent trouver des moyens de s'améliorer et de devenir plus efficaces et efficaces pour répondre aux vœux souvent conflictuels du public, d'une part, et à l'intérêt public, d'autre part. Le CRTC, accorde une attention particulière au processus public, en vue d'assurer un engagement réel des citoyens et un dialogue fructueux avec de nombreux intervenants.

Le nouvel environnement concurrentiel influence les démarches de réglementation du CRTC. Tel qu'envisagé dans le Plan réglementaire (voir le Rapport consolidé pour plus de détails), de nombreux services concurrentiels sont en voie d'être déréglementés. Le CRTC envisage d'accroître le recours à l'autoréglementation en collaboration avec des groupes de l'industrie, notamment le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR). Outre les processus réglementaires établis, on utilise de nouveaux procédés, notamment un mécanisme de rechange pour régler de plus en plus de litiges, caractéristique propre aux marchés concurrentiels. Le rôle du CRTC est en voie de changer par suite de la croissance de la concurrence; ainsi, il jouera un plus grand rôle dans la surveillance des systèmes de radiodiffusion et de télécommunications.

Le Conseil a également recours à de nouveaux mécanismes en collaboration avec l'industrie et d'autres parties intéressées. Le Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC) est un processus coopératif qui vise à faciliter la concurrence locale en faisant en sorte que le nouveau cadre de réglementation soit mis en œuvre sans heurt. Le CRTC organise aussi des consultations pour cerner les questions, accroître la participation et encourager la collaboration avec les parties intéressées. Parallèlement à son cadre de réglementation, le CRTC est en voie de rationaliser ses procédures de réglementation et d'adapter ses procédures en radiodiffusion et en télécommunications aux réalités de la convergence. En dernier lieu, pour ce qui est de ses structures de

financement, le CRTC améliorera le processus consultatif touchant les clients payant des droits, par l'établissement de comités consultatifs officiels formés des parties intéressées du Conseil, y compris les entreprises de télécommunications et de radiodiffusion canadiennes. Ces comités assureront la pleine conformité avec la politique du gouvernement concernant le recouvrement et la facturation des coûts.

Le CRTC a mis en place divers mécanismes en vue d'accroître la participation du public à ses instances. Le Conseil tient des consultations publiques et des forums régionaux; il utilise l'Internet ainsi que des forums électroniques pour obtenir une contribution aux questions de politique importantes. Il s'emploiera également à servir le public de toutes les régions du pays et à mieux communiquer avec lui. Un centre de documentation a été ouvert à Toronto; on prévoit également en établir un autre à Regina et le bureau de Montréal est maintenant situé à l'Université du Québec à Montréal.

La mise en place d'une stratégie des ressources humaines fait également partie des objectifs de la saine gouvernance. Pour mettre en œuvre cette nouvelle stratégie, le CRTC a élaboré un plan d'action de trois ans, qui a commencé au cours de l'exercice financier 1998–1999.

## Plans et stratégies clés

Au cours des trois prochaines années, le CRTC mettra en œuvre les stratégies et plans suivants :

Stratégies	Plans
Organiser de façon plus proactive et plus souple les consultations publiques qui feront davantage appel à la participation générale, dans un contexte concurrentiel en constante évolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de mettre en œuvre des moyens d'accroître la participation du public</li> <li>• Poursuivre les façons de mieux intégrer les points de vue du public dans l'élaboration de politiques (par ex. , ateliers et tables rondes avec l'industrie et les associations représentant des intérêts publics)</li> </ul>
Élaborer une démarche de communications stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre la mise en œuvre des stratégies de communications externes et internes</li> </ul>
Améliorer l'information pour faciliter la prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des recherches sur des questions de politique et explorer le recours à d'autres approches pour la collecte et l'analyse de l'information</li> </ul>
Étendre le rôle du CRTC dans le règlement de litiges	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à élaborer, à examiner et à mettre en œuvre un processus de règlement de litiges ainsi qu'à améliorer les compétences internes en règlement de litiges</li> </ul>
Encourager l'excellence et le professionnalisme dans les rapports de travail au CRTC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre une stratégie et un plan des ressources humaines adaptés à l'environnement actuel</li> <li>• Comblent les postes vacants avec les employés compétents et recruter selon les besoins pour créer un effectif représentatif</li> <li>• Développer les habilités de leadership, les capacités de gestion et l'expertise technique</li> <li>• Concevoir des façons d'améliorer l'interaction et la compréhension entre secteurs afin de faciliter la convergence</li> </ul>
Favoriser des pratiques et des procédures de gestion de haute qualité, axées sur les résultats, efficaces, opportunes et mettant l'accent sur le service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifier et harmoniser les procédures en radiodiffusion et en télécommunications, là où cela est opportun</li> <li>• Mettre en œuvre une stratégie de mesure du rendement efficace</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre des normes de service</li> <li>• Surveiller les structures de financement (formation de comités avec des représentants de l'industrie, d'ici juillet 1999)</li> <li>• Encourager le dépôt électronique de documents auprès du CRTC</li> <li>• Mettre en œuvre la nouvelle stratégie de technologie informatique</li> <li>• Assurer la conformité avec la stratégie d'information financière (SIF)</li> <li>• Terminer le test du passage à l'an 2000</li> </ul>

## Résultats escomptés

Le tableau suivant donne un résumé des résultats clés et des mesures générales de rendement de la stratégie de gestion de la saine gouvernance.

Résultats	Mesures
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les décisions sont équitables et impartiales</li> <li>• La collaboration s’installe entre les divers intervenants</li> <li>• Le CRTC se caractérise par le travail d’équipe, la confiance, l’ouverture d’esprit, la fierté et le respect</li> <li>• Les actions du CRTC sont efficaces, décisives, opportunes et claires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perception du processus par les parties intéressées</li> <li>• Proportion des décisions infirmées par la Cour fédérale pour des motifs d’équité</li> <li>• Processus bilatéraux et multilatéraux en place dans d’autres organismes</li> <li>• Nombre de participants par instance publique</li> <li>• Perception des employés</li> <li>• Incidences de l’utilisation de la correspondance électronique; trafic sur le site web (nombre de visiteurs)</li> <li>• Nombre de demandes/dépôts traités et pourcentage de dépôts électroniques; nombre de décisions et d’avis; nombre d’appels et de lettres, plaintes et demandes de renseignements</li> <li>• Moyenne de temps consacré depuis la réception de la demande jusqu’à la décision par itinéraire et type de demande</li> <li>• Service approprié et normes de qualité en place et respectées</li> </ul>

## Rapport consolidé

### Initiatives de réglementation

#### Contexte

La complexité des questions de réglementation qui se posent pour le Conseil ne cesse d'augmenter. L'importance des industries des communications pour l'interaction commerciale et sociale à l'échelle canadienne et mondiale est soulignée chaque jour dans les médias. Suite à l'évolution rapide d'une concurrence accrue dans les marchés canadiens des communications, le choix de services de communications et de fournisseurs de ces services pour les Canadiens a fortement augmenté. La concurrence a également accru la complexité des questions de réglementation pour l'industrie, le CRTC, le gouvernement du Canada et les autres intervenants dans le secteur de la réglementation.

#### Historique

Le CRTC a facilité l'implantation de la concurrence dans les marchés de télécommunications réglementés en 1978, pour les radiocommunications mobiles; en 1992, il a autorisé une concurrence fondée sur les installations dans le marché des services téléphoniques interurbains. La concurrence dans de nombreux autres marchés des télécommunications était une réalité avant cette date. Une concurrence accrue dans le secteur de la distribution de radiodiffusion a été établie par l'attribution de licences à des entreprises de systèmes de distribution multipoints et à des entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe.

En 1995–1996, le CRTC a tenu une audience publique et publié le rapport intitulé *Concurrence et culture sur l'autoroute canadienne de l'information : Gestion des réalités de transition*. Ce rapport déclare qu'une concurrence réelle dans les marchés des services téléphoniques locaux est une condition préalable fondamentale à la concurrence dans tous les marchés de l'autoroute de l'information et il établit les modalités en vertu desquelles le CRTC s'attendrait à gérer la transition vers la concurrence entre les compagnies de téléphone et les entreprises de câblodistribution. On a apporté d'importants changements dans un cadre qui prévoit la libre concurrence dans le marché, y compris pour les services téléphoniques locaux, et une série de réformes sont actuellement en voie de mise en œuvre.

En mai 1997, de nouvelles règles visant à faciliter l'accès de nouveaux fournisseurs de services dans le marché de la téléphonie locale ont été annoncées. On a établi un nouveau régime de réglementation par plafonnement des prix en remplacement de la démarche conventionnelle de réglementation fondée sur les bénéfices pour les compagnies de téléphone du groupe Stentor. Ces décisions ont aussi ouvert la porte aux compagnies de téléphone pour ce qui est de présenter des demandes de licences d'exploitation de services de distribution de radiodiffusion, ce qui constituait un nouveau tournant marquant vers la concurrence dans les industries de communications. En décembre 1997, le CRTC a annoncé une série de décisions visant le marché des télécommunications qui, prises dans leur ensemble, se traduiront par des choix accrus de services téléphoniques

interurbains et locaux pour les consommateurs. Ces décisions concernent : (i) la mise en œuvre du plafonnement des prix; (ii) la déréglementation des tarifs des services interurbains à rabais et 800/888 offerts par la plupart des compagnies membres de Stentor, ainsi que les tarifs applicables à d'autres services de transmission à haut débit; (iii) l'adoption de nouvelles règles pour la réglementation de Québec-Téléphone et de Télébec, de manière à les assujettir au même degré de concurrence; et, enfin, (iv) l'établissement du degré de contribution pour les autres fournisseurs de services interurbains (AFSI).

Enfin, un nouveau cadre de réglementation pour la distribution de radiodiffusion est entré en vigueur au début de 1998; il s'applique à toutes les entreprises de services de distribution au Canada, y compris les services de distribution par câble, par systèmes de distribution multipoints (SDM), par systèmes de communications multipoints locaux (SCML) et par satellite de radiodiffusion directe (SRD). Ces nouvelles règles visent à favoriser une juste concurrence entre les distributeurs et les nouvelles techniques de distribution dans le marché de la distribution de radiodiffusion, tout en renforçant la présence d'émissions canadiennes de haute qualité.

### **Le processus réglementaire et les changements réglementaires escomptés**

Le CRTC, qui réglemente les radiodiffuseurs publics et privés, a le pouvoir d'attribuer, renouveler, modifier, suspendre ou annuler des licences et de fixer des conditions de licence en vue d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Les membres du CRTC, ou les membres du comité d'audition d'une audience publique, tranchent les questions de licences de radiodiffusion et établissent les politiques du CRTC en radiodiffusion. Le CRTC prescrit les catégories de licences et prend des règlements internes, des règlements et des règles de procédure.

Des règlements concernant des questions de radiodiffusion sont publiés après consultation publique, conformément aux paragraphes 10(3) et 11(5) de la *Loi sur la radiodiffusion*. Lorsque d'importants changements aux règlements concernant la radiodiffusion sont proposés, le CRTC sollicite des observations par écrit et il peut tenir une audience publique à laquelle les parties intéressées présentent leurs points de vue. Conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, des audiences publiques ont aussi lieu relativement à l'attribution, à la suspension ou à l'annulation d'une licence et à la prise d'ordonnances. En vertu du paragraphe 18(2), la modification et le renouvellement de licences font aussi l'objet de telles audiences. En outre, le CRTC sollicite des observations du public avant d'élaborer ou de modifier des politiques ou pratiques. Afin de réduire le fardeau réglementaire et assurer un processus opportun, le CRTC a également recours à des approches rationalisées, soit, par exemple, les instances administratives et les audiences sans comparution.

Le mandat du CRTC pour ce qui est de la réglementation des télécommunications provient de plusieurs lois, notamment la *Loi sur les télécommunications* et les lois spéciales applicables à certaines des entreprises du ressort fédéral. Le CRTC sollicite aussi des observations du public concernant les requêtes d'entreprises de

télécommunications du ressort fédéral et d'autres parties et il tient des audiences publiques avec comparution sur d'importantes questions de politique.

La plupart des activités du CRTC, par exemple, l'autorisation d'entreprises de radiodiffusion ou l'approbation de l'interconnexion d'entreprises de télécommunications, répondent à des initiatives et requêtes du secteur privé. Par conséquent, il est difficile de planifier en détail une grande partie du programme à long terme du CRTC.

Voici, néanmoins, les initiatives entreprises par le CRTC pouvant amener des changements aux règlements :

### Tableau des initiatives législatives et réglementaires

<i>Changements potentiels aux règlements et à la loi</i>	<i>Résultats escomptés</i>
<b>Règlement sur la distribution de radiodiffusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des décisions suite à la revue prévue pour l'an 2000, dans le but de promouvoir la concurrence dans la distribution de la radiodiffusion.</li> </ul>
<b>Règlement de 1987 sur la télédiffusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre de la nouvelle politique du Conseil concernant la télévision (printemps 1999), soutien d'une industrie saine et viable dans un environnement des communications qui évolue rapidement.</li> </ul>
<b>Règlement de 1986 sur la radio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des décisions suite à l'examen des stations de campus et communautaires qui est prévue pour l'été 1999.</li> </ul>
<b>Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des changements, en réponse au Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.</li> </ul>
<b>Règlement sur les droits de télécommunications, 1995</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répartition plus équitable du coût de la fonction réglementation, réduction des droits pour les petites entreprises et recouvrement du coût d'attribution des licences</li> </ul>
<b>Règles de procédure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adapter les Règles de procédure en radiodiffusion et les Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications, aux réalités de la convergence.</li> </ul>

### L'an 2000

Au cours de la période de janvier à mars 1998, le Conseil a écrit plus de 1 100 lettres à des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications pour leur souligner l'importance d'être prêtes pour le passage à l'an 2000. Le Conseil a encouragé les entreprises à examiner leurs activités et à prendre les mesures voulues pour régler les questions d'ordre informatique liées à l'an 2000.

Le Conseil a rappelé à toutes les entreprises de télécommunications, réglementées comme non-réglementées, les problèmes que le passage à l'an 2000 pourrait représenter à moins qu'elles ne prennent des mesures correctives. Le Conseil aussi exigé que ces compagnies lui fournissent des renseignements particuliers sur leurs plans de l'an 2000, notamment les

étapes importantes comme la date prévue de conformité avec l'an 2000, et le moment où un plan d'urgence serait en place. Les réponses reçues de toutes les entreprises de télécommunications, grandes et petites, se sont révélées encourageantes. Elles révèlent que presque la totalité de la centaine de compagnies s'attend à ce que leurs systèmes cruciaux soient conformes à l'an 2000, d'ici juin 1999, au plus tard. Enfin, étant donné qu'Industrie Canada sondait déjà les radiodiffuseurs et tous les autres titulaires de licence en vertu de la *Loi sur la Radiocommunication*, il a été convenu que ce ministère effectuerait un suivi auprès des entreprises de radiodiffusion, pour obtenir d'elles des renseignements sur l'état d'avancement de leur conformité avec l'an 2000.

À l'interne, l'équipe du CRTC, chargée du projet de l'an 2000, a procédé à une analyse approfondie au terme de laquelle elle a conclu que les activités du CRTC sont relativement peu exposées au phénomène de l'an 2000. Le Conseil a, en 1988, adopté comme norme une date fixe de huit chiffres (AAAAMMJJ), et tous ses systèmes internes conçus par la suite reposent sur cette norme. Le Conseil a achevé en décembre 1998 l'évaluation de tous ses produits axés sur la technologie de l'information pour faire en sorte qu'ils soient conformes au passage de l'an 2000. Toutes les questions de non-conformité devraient être réglées d'ici avril 1999. On a préparé néanmoins des plans d'urgence.

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

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



## Section IV : Autres Renseignements

### Ressources financières et humaines

#### Autorisations de dépenser – Résumé, Partie II du Budget des dépenses

**Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation**

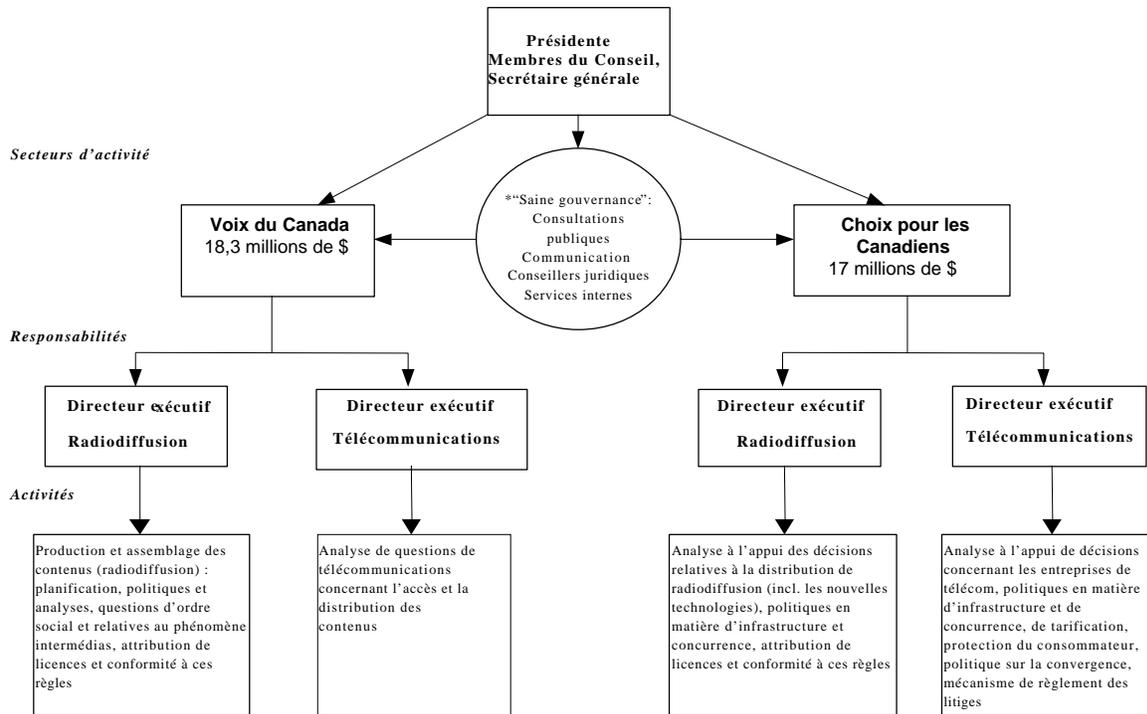
Crédit (en milliers de dollars)		Budget principal 1999–2000	Budget principal 1998–1999
<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</b>			
55	Dépenses du Programme	1 500	–
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4 442	4 573
<b>Total de l'organisme</b>		<b>5 942</b>	<b>4 573</b>

**Tableau 2.1 : Structure organisationnelle**

À l’externe, le CRTC rend compte selon ses deux secteurs d’activité, la pluralité des voix canadiennes et des choix variés pour les Canadiens. À l’interne, il est rendu compte de la gestion des ressources et des résultats par centre de responsabilité, dans le cadre d’une structure organisationnelle qui recoupe les secteurs d’activité de manière à faciliter la convergence et à promouvoir la concurrence.

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

**RESPONSABILITÉS ET LIENS AVEC LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE**



**Responsabilités**

Directeur exécutif de la Radiodiffusion

Directeur exécutif des Télécommunications

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

**Tableau 2.2: Responsabilité par secteur d'activité pour 1999–2000  
(en millions de dollars)**

Secteur d'activité	Poste responsable	
	Directeur exécutif, Radiodiffusion	Directeur exécutif, Télécommunications
La pluralité des voix canadiennes	18,1	0,2
Des choix variés pour les Canadiens	0,5	16,5
<b>Total des dépenses prévues</b>	<b>18,6</b>	<b>16,7</b>

**Tableau 2.3 : ETP prévus par secteur d'activité**

Secteur d'activité	1998–1999	1999–2000	2000–2001	2001–2002
La pluralité des voix canadiennes	215	215	215	215
Des choix variés pour les Canadiens	189	189	189	189
<b>Total ETP</b>	<b>404</b>	<b>404</b>	<b>404</b>	<b>404</b>

**Tableau 3 : Article courant de dépenses par programme (en millions de dollars)**

Article courant	1998-1999*	1999-2000	2000-2001	2001-2002
<b>Personnel</b>				
• Traitements et salaires	23,2	22,2	22,2	22,2
• Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,6	4,4	4,4	4,4
• Autres traitements et salaires				
• Autres coûts de personnel				
<b>Sous-total</b>	<b>27,7</b>	<b>26,7</b>	<b>26,6</b>	<b>26,6</b>
<b>Biens et services</b>				
Transport et communications	1,9	1,9	1,8	1,8
Information	1,4	1,6	1,5	1,5
Services professionnels et spéciaux	3,3	3,5	2,2	2,2
Locations	0,3	0,4	0,3	0,3
Achats de services de réparation et d'entretien	0,4	0,4	0,4	0,4
Services publics, fournitures et approvisionnements	0,8	0,7	0,7	0,7
Autres subventions et paiements	0,6	—	—	—
<b>Sous-total</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>
<b>Capital</b>				
Dépenses budgétaires brutes	36,7*	35,3	33,7	33,7
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	29,0	29,3	29,3	29,3
<b>Dépenses budgétaires nettes</b>	<b>7,6</b>	<b>5,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>

\*Comprend la meilleure prévision possible des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'année financière.  
 Nota: À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.

**Tableau 4: Ressources du programme par secteur d'activité pour l'exercice 1999 – 2000 (en millions de dollars)**

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Brutes – Crédit	Dépenses brutes prévues	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes prévues
La pluralité des voix canadiennes	215	18,3	—	18,3	15,3	3,0
Des choix variés pour les Canadiens	189	17,0	—	17,0	14,1	2,9
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>35,3</b>	<b>—</b>	<b>35,3</b>	<b>29,3</b>	<b>5,9</b>

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

**Tableau 5 : Ressources du programme par activité pour l'exercice 1999–2000 (en millions de dollars)**

Activité	Fonctionnement	Dépenses brutes prévues	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Total Budget des dépenses principal
Radiodiffusion <sup>1</sup>	18,6	18,6	16,3	2,3
Télécommunications <sup>1</sup>	16,7	16,7	13,0	3,6
<b>Sous-total</b>	<b>35,3</b>	<b>35,3</b>	<b>29,3</b>	<b>5,9</b>
<i>Moins</i> : Autres recettes et dépenses				-
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le Trésor				80,8
Plus: Coût estimatif des services fournis par d'autres ministères <sup>2</sup>				16,5
<b>Coût net du programme</b>				<b>(58,4)</b>

<sup>1</sup> Comprend les dépenses relatives à la saine gouvernance (c.-à-d., Services intégrés et Haute direction).

<sup>2</sup> De ce total, 12 millions de dollars ont trait à la réglementation du spectre de la radiodiffusion par Industrie Canada.

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

## **Recettes pour l'exercice 1998–1999**

### *Radiodiffusion*

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* habilite le Conseil à élaborer des règlements concernant les droits de licence. Conformément à cet article de la Loi, le Conseil a mis en œuvre le nouveau *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion*, à partir du 1<sup>er</sup> avril 1997. Cette mesure faisait suite à une décision du Conseil du Trésor d'autoriser le CRTC à appliquer la méthode du crédit net à ses activités de réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Des fonds, sous la forme de recettes de droits de licence, sont désormais exigés le 1<sup>er</sup> avril de chaque année pour financer les dépenses de fonctionnement du CRTC liées à la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion.

Le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* s'applique à toutes les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2. Chaque titulaire visée doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la Partie I, échus le 1<sup>er</sup> avril, et des droits de licence de la Partie II, échus au plus tard le 30 novembre. Les droits de la Partie I sont fonction des frais de réglementation de la radiodiffusion que le CRTC et les autres ministères ou organismes engagent chaque année, à l'exclusion des frais de gestion du spectre, et ils sont égaux à la somme de ce qui suit :

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

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

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

### *Télécommunications*

Le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*, adopté en vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*, énonce la formule de perception des droits de télécommunication auprès des entreprises que le Conseil réglemente. Chaque compagnie est tenue de verser des droits en fonction de ses recettes d'exploitation exprimées en pourcentage des recettes de toutes les entreprises réglementées. Les droits annuels que le CRTC perçoit correspondent à la somme des montants ci-après :

- le coût de l'activité Télécommunications du CRTC;

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

Ces frais sont exposés dans le Plan de dépenses publié dans le Budget des dépenses du Gouvernement du Canada. À partir de 1995–1996, le CRTC a obtenu les pouvoirs voulus pour que les recettes soient fondées sur le budget de l'année en cours et pour ajuster les droits annuels de télécommunication imputés aux dépenses actuelles du CRTC pour ses activités de télécommunications de l'année en cours. Les frais excédentaires seront crédités aux entreprises alors que le manque à gagner sera assujéti à une facturation additionnelle.

**Tableau 6 : Recettes par programme (en millions de dollars)**

<b>Recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>1998–1999</b>	<b>1999–2000</b>	<b>2000–2001</b>	<b>2001–2002</b>
Droits de licence de radiodiffusion	16,2	16,3	16,3	16,3
Droits de télécommunication	12,9	13,0	13,0	13,0
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>29,0</b>	<b>29,3</b>	<b>29,3</b>	<b>29,3</b>
<b>Recettes à valoir sur le Trésor</b>	<b>1998–99</b>	<b>1999–00</b>	<b>2000–01</b>	<b>2001–02</b>
Droits de licence de radiodiffusion	74,2	76,8	79,3	81,8
Droits de télécommunication	4,3	3,9	3,9	3,9
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>78,5</b>	<b>80,8</b>	<b>83,2</b>	<b>85,7</b>
<b>Recettes totales du Programme</b>	<b>107,5</b>	<b>110,0</b>	<b>112,5</b>	<b>115,0</b>

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

**Tableau 7 : Coût net du CRTC pour 1999–2000 (en millions de dollars)**

<b>Dépenses brutes prévues</b>	<b>35,3</b>
<i>Plus</i> : Installations fournies sans frais	
• Installations fournies par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,6
• Cotisations visant la part des employés des primes d'assurance et les coûts payés (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)	1,2
• Rémunération des employés fournie (Ressources humaines Canada)	0,1
• Paiements d'indemnités de départ et de congé de maternité (Secrétariat du Conseil du Trésor)	0,6
• Réglementation du Spectre par Industrie Canada	12,0
<b>Coût total du CRTC</b>	<b>51,7</b>
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	29,3
Moins : Recettes à valoir sur le Trésor	80,8
<b>Coût net du Programme en 1999–2000</b>	<b>(58,4)</b>
<b>Coût net estimatif du Programme en 1998–1999</b>	<b>(53,1)</b>
Nota: À cause de l'arrondissement, les colonnes peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués.	

## Autres informations

### Lois et règlements

#### Lois

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
<i>Loi sur les télécommunications</i>	L.C. 1993, chap. 38, modifiée
<i>Loi sur Bell Canada</i>	L.C. 1987, chap. 19, modifiée
<i>Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Télésat Canada</i>	L.C. 1991, chap. 52, modifiée

#### Règlements et Règles de procédure

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

#### Lois et règlements pour lesquels des changements potentiels sont prévus

	Date estimée
Règlement sur la distribution de radiodiffusion	2001
Règlement de 1987 sur la télédiffusion	1999
Règlement de 1986 sur la radio	1999-2000
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion	1999
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications	1999
Règles de procédure	1999-2000

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

<b>Adresse postale de l'administration centrale du CRTC</b>	CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2	
<b>Adresse civique de l'administration centrale du CRTC</b>	1, promenade du Portage Terrasses de la Chaudière Édifice central Hull (Québec)	
<b>Adresse du courrier électronique du CRTC</b>	<a href="mailto:Info@crtc.gc.ca">Info@crtc.gc.ca</a>	
<b>Adresse du WWW du CRTC</b>	<a href="http://www.crtc.gc.ca">http://www.crtc.gc.ca</a>	
<b>Numéros des personnes-ressources à l'administration centrale du CRTC</b>	Renseignements – Services à la clientèle Services à la clientèle – Ligne sans frais d'interurbain Renseignements sur le personnel Salle d'examen Bibliothèque Accès à l'information et protection des renseignements personnels Télécopieur (général) Télécopieur (télécommunications) Télécopieur (contentieux) Télécopieur (finances) ATS	(819) 997-0313 1-877-249-2782 (819) 997-2219 (819) 997-2429 (819) 997-4484  (819) 994-5366 (819) 994-0218 (819) 953-0795 (819) 953-0589 (819) 953-5107 (819) 994-0423
<b>Bureau régional : Région de l'Atlantique</b>	Banque of Commerce Bldg. 1809, rue Barrington, Porte 1007 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K8 Tél. : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATS : (902) 426-6997	
<b>Bureau régional : Région du Québec</b>	Place Montréal Trust 1800, avenue McGill College, Porte 1920 Montréal (Québec) H3A 3J6 Tél. : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689 ATS : (514) 283-8316	
<b>Bureau régional : Région des Prairies</b>	275, avenue Portage, Porte 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Tél. : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATS : (204) 983-8274	
<b>Bureau régional : Région de l'Ouest et des Territoires</b>	530 – 580 rue Hornby Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6 Tél. : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATS : (604) 666-0778	
<b>Centre de documentation Toronto</b>	Pièce 624, 55, av. St. Clair Est Toronto (Ontario) Tél.: (416) 952-9096	