



# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

*Le Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

*Le Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/29-2001

ISBN 0-660-61676-9



## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

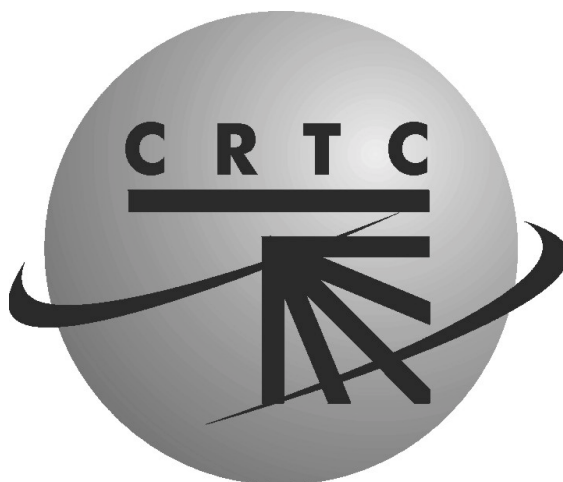
L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044



# Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

---

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine canadien



# Table des matières

---

Résumé .....	iii
<b>SECTION I : MESSAGES.....</b>	<b>1</b>
Message de la ministre.....	3
Message du président.....	5
<b>SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE DU CRTC .....</b>	<b>7</b>
Mandat, vision et mission .....	9
Les défis passés et présents de notre environnement social et économique.....	10
<b>SECTION III : LES RÉSULTATS POUR LES CANADIENS .....</b>	<b>13</b>
Les résultats stratégiques .....	15
Les réalisations .....	17
<b>ANNEXES .....</b>	<b>35</b>
Annexe A: Renseignements et tableaux financiers .....	37
Annexe B: Structure d'activité du CRTC.....	45
Annexe C: Renseignements supplémentaires .....	47
Annexe D: Lois et règlements connexes.....	49
Index .....	51





- ✓ L'environnement des communications est en constante évolution. La percée de la technologie numérique a ouvert le chemin de la convergence ou de l'intégration de l'information de la télévision, de la presse écrite et de l'Internet. L'introduction de la concurrence a stimulé la diversification des entreprises de télécommunications dans des domaines autrefois réservés aux radiodiffuseurs et vice versa. Nous avons changé notre structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) pour nous adapter au rythme de cette évolution. Le secteur d'activité du CRTC est maintenant : *la réglementation des communications dans l'intérêt public.*
- ✓ Les créateurs et les artistes canadiens, tout comme le public, ont largement tiré profit de la réglementation du CRTC sur le contenu canadien. Les stations de radio et de télévision sont maintenant obligées de consacrer une partie de leur programmation quotidienne à de la musique et à des productions canadiennes afin de soutenir financièrement nos artistes. C'est grâce à de telles obligations que tous les citoyens du Canada peuvent profiter d'émissions reflétant notre dualité linguistique et notre diversité culturelle ; elles stimulent la demande de musique et de productions canadiennes ; elles apportent de plus aux créateurs et artistes canadiens le soutien financier et la reconnaissance nécessaires à leur réussite sur la scène nationale et à leur percée internationale. Par ailleurs, il nous reste toujours à développer des outils de promotion novateurs pour augmenter, proportionnellement à l'accroissement de leur production, l'écoute des émissions de télévision canadiennes anglophones en soirée.
- ✓ Les radiodiffuseurs du monde entier s'engagent rapidement dans la transmission numérique de leurs signaux. Le CRTC a adopté diverses stratégies visant à favoriser l'expansion de la télévision numérique au Canada. En novembre 2000, nous avons approuvé 289 licences de nouveaux canaux numériques par câble. En juin 2001, nous avons publié un projet de politique visant à orienter la transition de la transmission analogique à la transmission numérique en direct. Nous avons soumis ce projet aux commentaires du public et nous tiendrons compte de toutes les opinions émises avant d'adopter cette politique.
- ✓ Au cours de la dernière décennie, la concurrence sur le marché de l'interurbain est devenue une réalité. Aujourd'hui, les Canadiens ont accès à une vaste gamme de fournisseurs de services d'interurbain et de plans d'économies personnalisés, qui ont considérablement réduit les prix des communications interurbaines à l'échelle nationale et internationale. D'autre part, la concurrence locale a gagné quelques marchés d'affaires mais elle n'a pas remporté le succès escompté sur le marché résidentiel. Nous allons poursuivre nos efforts en vue de trouver des moyens créatifs destinés à stimuler une concurrence locale efficace et efficiente.

- ✓ Le CRTC a également pris des engagements en matière sociale. Les Canadiens bénéficient depuis longtemps du sous-titrage codé pour les malentendants et, grâce aux conditions de licences que nous imposons, les malvoyants auront bientôt accès à des services vidéo descriptifs. Nous avons aussi approuvé récemment une demande de création d'un service d'information communautaire et de référence qui, une fois en activité, sera accessible en composant le 211.
- ✓ Ainsi que l'ont souligné les discours du Trône de 1999 et de 2001, le CRTC a contribué de façon significative aux objectifs du gouvernement, en remplissant son mandat de réglementation des communications dans l'intérêt public. Plus précisément, tant par ses décisions de régler que de s'abstenir de régler, le CRTC a :
  - ✓ favorisé la création d'une solide industrie des communications compétitive qui stimule l'économie nationale ainsi que la création d'infrastructures à long terme, et dont profitent tous les Canadiens ;
  - ✓ élaboré des politiques réglementaires en vue de promouvoir la diversité culturelle, la dualité linguistique et les droits des minorités linguistiques ;
  - ✓ adhéré au projet de gouvernement en direct, pour que le CRTC soit plus accessible aux citoyens ; et
  - ✓ adopté des mesures pour renouveler les ressources de la Fonction publique en recrutant de nouveaux employés, en fidélisant le personnel existant et en veillant à la planification de la relève.

# Section I :

## Messages

---





Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) nous incite, en tant que Canadiens et Canadiennes, à célébrer notre diversité culturelle et nos valeurs communes, et offre un modèle aux autres pays de la planète, modèle de tolérance et de respect de la diversité linguistique et culturelle, modèle de développement à l'ère de la globalisation et des technologies de l'information, modèle de société qui mise sur ses forces actives et ses propres valeurs tout en demeurant ouverte sur le monde.

À travers de nombreuses activités et programmes le CRTC travaille en collaboration avec les divers organismes du Portefeuille du Patrimoine canadien et un grand nombre d'intervenants de partout au pays. Le Conseil vise à permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de mieux connaître leur pays et de mieux comprendre son histoire et sa diversité culturelle, mais surtout de le considérer comme un patrimoine à partager et à préserver pour les générations futures.

En appuyant l'expression culturelle canadienne sous toutes ses formes, le Portefeuille du Patrimoine canadien contribue, comme en fait foi le présent rapport, à ce grand projet de société : donner un sens à notre identité et à nos valeurs communes.

C'est notre mission. Et cette mission nous tient à coeur.

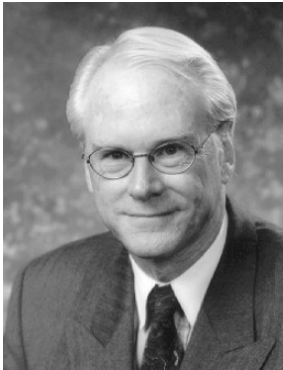
Voilà pourquoi le présent Rapport sur le rendement du CRTC fait le point sur les résultats de l'appui, des partenariats et des efforts que nous apportons à l'expression de la culture canadienne sous toutes ses formes et des valeurs canadiennes, aussi bien au Canada qu'à l'étranger. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre des changements de société annoncés dans les grandes orientations du gouvernement canadien et viennent renforcer le tissu social et culturel de notre pays.

Sheila Copps



## Message du président

---



Maintenir l'équilibre des objectifs culturels, sociaux et économiques dans un monde de plus en plus compétitif et convergent s'avère le défi permanent du CRTC dans un environnement où les changements sont quotidiens. Je suis fier de pouvoir affirmer que nous continuons à relever ce défi sur plusieurs fronts. Aujourd'hui plus que jamais, davantage de Canadiens profitent d'une plus grande variété de services de communications à prix abordables.

La technologie de l'information est l'un des moteurs de l'économie actuelle. Stimulée par la technologie numérique, la convergence des médias permettra bientôt l'intégration de toute l'information issue de la télévision, des journaux et de l'Internet. Les Canadiens profiteront du nombre croissant des divers fournisseurs de services de communications nés de la convergence. Le rôle du Conseil sera de continuer à favoriser la convergence, tout en protégeant l'intérêt public.

Respecter et servir nos objectifs culturels dans un monde numérique sans frontières, tel est le défi que nous continuerons de relever. Dans le contexte économique et technologique d'aujourd'hui, nous voulons que tous les Canadiens aient accès à des émissions canadiennes de haute qualité qui reflètent la diversité culturelle et la dualité linguistique du pays. Pour demain, il nous faut envisager un monde où l'Internet, avec des capacités audio et vidéo accrues, deviendra sans doute le plus important mode de communication et la principale source de divertissement. Dans ces conditions, nos outils actuels de réglementation ne suffiront plus. Le prochain défi du CRTC consistera donc à trouver des moyens qui lui permettront de remplir son mandat culturel dans le monde des nouveaux médias.

La concurrence et la consolidation sont deux des caractéristiques du nouvel environnement des communications. Notre système de communications est l'un des plus compétitifs du monde. L'an dernier, les résidents du Nord canadien ont pu, à leur tour, profiter de la concurrence dans le secteur de l'interurbain. Pour la première fois, les fournisseurs de services de satellite ont fait des percées significatives sur le marché traditionnel des cablo-distributeurs. Les structures du Conseil ont facilité le développement de la concurrence et elles continueront à le faire de façon à offrir aux Canadiens un vaste choix de fournisseurs de services.

Faire du Canada le pays le plus compétitif du monde dans le secteur des télécommunications n'a pas été une tâche facile. Si nous avons réussi à stimuler la concurrence sur le marché de l'interurbain, nous n'avons pas eu le même succès avec la téléphonie locale. Bien que nous ayons inscrit plusieurs entreprises de services locaux concurrentiels (ESLC), promouvoir le passage à une concurrence généralisée sur le marché de la téléphonie locale reste le principal défi du CRTC.

De par son mandat, le CRTC doit fournir aux Canadiens des services de communications qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique du pays. C'est dans cette perspective que nous avons favorisé le développement de services de télécommunications de plus en plus concurrentiels. Un autre volet de notre mandat consiste à assurer aux Canadiens l'accès à des services de télécommunications abordables. Au fur et à mesure que la concurrence réduit l'écart entre les prix de vente et les prix de revient, en particulier au niveau local, notre défi consiste à garantir que les citoyens à faible revenu conservent l'accès à des services abordables.

Au CRTC, le travail se fait en équipe. Conformément aux souhaits exprimés par les Canadiens, nos équipes travaillent avec conscience et professionnalisme à l'élaboration de politiques réglementaires assurant aux citoyens que l'industrie des communications répond à leurs besoins. Nous nous engageons à poursuivre notre tradition de consultation du public aussi bien que des joueurs de l'industrie afin de répondre ensemble aux questions inhérentes à un environnement en continuel changement et de relever les défis qu'il nous impose.

David Colville  
Président  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Section II :  
Contexte stratégique  
du CRTC

---



## Mandat, vision et mission

---

### Le mandat

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a été établi par le Parlement en 1968 avec mandat de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion ainsi que les fournisseurs de services et les entreprises de télécommunications qui sont du ressort fédéral.

### La vision et la mission

La vision et la mission du CRTC découlent directement des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* et elles tiennent également compte de l'environnement changeant des communications.

#### *VISION*

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

#### *MISSION*

*Veiller à ce que les communications canadiennes contribuent de façon équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du pays en ayant recours à la réglementation, à la supervision et à un dialogue ouvert avec le public.*

L'évolution de l'environnement des communications a donné naissance à des débats et des problèmes qui s'avèrent communs aux secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Historiquement, le CRTC réglait, dans chacun des secteurs d'activité, des questions d'accès aux infrastructures, de propriété étrangère, de maintien de prix abordables, d'accessibilité, de diversité et de qualité de services. Avec l'arrivée de la concurrence, les entreprises de télécommunications ont commencé à se diversifier et à étendre leurs activités dans des domaines jusqu'à présent réservés aux radiodiffuseurs et vice versa. La convergence des idées et des débats a rapidement mené à la convergence de l'exploitation, incitant ainsi le CRTC à adopter une nouvelle structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR). Le présent rapport ne porte que sur un seul secteur d'activité : *La réglementation des communications dans l'intérêt public*. La structure d'activité du CRTC est illustrée par un graphique à l'annexe B.

## Les défis passés et présents de notre environnement social et économique

---

Notre réalité est celle du changement rapide

L'arrivée continuelle de nouvelles technologies numériques et la fusion graduelle des secteurs des télécommunications, de la radiodiffusion et du traitement de l'information constituent un défi quotidien pour le CRTC : assurer l'équilibre des objectifs culturels, sociaux et économiques dans un monde de plus en plus compétitif et convergent. Le maintien d'un tel équilibre nécessite le respect des aspirations culturelles dans un environnement numérique libéré des frontières politiques ou autres, le prompt recours à des solutions opportunes et la promotion d'une juste compétition. Si le CRTC laisse libre cours aux forces du marché, il ne pourra atteindre ni les objectifs d'intérêt public, ni les exigences sociales définies dans son mandat. Le CRTC continuera donc à mettre l'accent sur l'intérêt public tout en poursuivant la promotion d'un marché compétitif.

Consolidation et convergence

Des tendances et des événements d'ordre local, national, et international influencent les politiques, les décisions et les plans du CRTC, qui s'efforce en même temps de s'adapter à l'évolution rapide de l'industrie des communications. Au cours des dernières années, nous avons été témoins de consolidations et de concentrations de propriété de plus en plus nombreuses parmi les sociétés de communications du monde entier, et plusieurs indices nous amènent à penser que cette tendance se maintiendra. Au Canada, le CRTC a approuvé notamment l'acquisition de CTV par BCE et celle de WIC Western par CanWest Global. Faites au nom de la convergence des médias, ces acquisitions misent sur l'éventuel regroupement de l'information issue de la TV, des journaux et de l'Internet, grâce à la technologie numérique. On espère aussi qu'elles contribueront à la création de sociétés plus solides qui produiront des émissions canadiennes de haute qualité. Face à cette convergence et aux obligations imposées par son mandat, le CRTC devra trouver les moyens d'assurer aux Canadiens l'accès à une diversité de voix dans une industrie dynamique et concurrentielle.

Concurrence

La dernière décennie a été témoin d'une concurrence croissante sur le marché national des communications, permettant ainsi aux Canadiens de profiter d'un vaste choix de services et de fournisseurs. Par ailleurs, pour le CRTC, cette même concurrence augmente le défi de maintien du délicat équilibre entre les principes économiques qui sous-tendent les forces du marché d'une part, et les questions sociales et objectifs de justice d'autre part. Le rôle du CRTC restera crucial au fur et à mesure de l'accroissement et de l'intensification de la concurrence. En cette matière, nous mettrons en place de nouveaux cadres de travail et continuerons à résoudre des questions telles que l'accès aux infrastructures et la co-implantation d'entreprises concurrentes dans les installations d'entreprises de télécommunications existantes.

La route de la compétition est parsemée d'obstacles et, inévitablement, quelques concurrents, nouveaux ou anciens seront éliminés. Au Canada, l'industrie des communications fonctionne dans un environnement dynamique où le marché se caractérise par d'énormes besoins en capitaux, la compétition mondiale, des produits éphémères, et des investisseurs à la recherche de revenus proportionnels au profil de risque de l'industrie. Le rôle du CRTC consiste à veiller à ce que les concurrents en présence travaillent sur un pied d'égalité et aient tous une chance de réussir. Ainsi, leur succès final - ou manque de succès - reposera sur les choix de leurs gestionnaires en matière de stratégie et d'exploitation.

Jusqu'où peut aller une communication locale ?

Certaines initiatives du gouvernement provincial constituent aussi des défis pour le CRTC. L'apparition de « mega villes » a relancé les demandes d'extension des secteurs d'appels locaux de la part des politiciens provinciaux et municipaux, ainsi que des habitants des régions rurales et éloignées. Pourquoi, les résidents d'une municipalité doivent-ils payer des frais d'interurbains pour téléphoner aux résidents de la même municipalité et pourquoi les Canadiens des secteurs ruraux et éloignés ne pourraient-ils pas téléphoner dans une plus vaste zone géographique au prix d'une communication locale ? Lors d'une instance d'envergure nationale, le CRTC examinera les critères définissant des secteurs d'appel communs, tout en maintenant l'équilibre coûts/bénéfices.

Propriété étrangère : les règles changeront-elles ?

Un net déclin général de l'évaluation du marché des entreprises de câble et de télécommunications a incité *Le groupe de travail sur le réseau national à large bande*, à recommander un examen urgent des règles imposées par le gouvernement aux propriétaires étrangers de compagnies de câble, de télécommunications et de services de satellite. On a beaucoup spéculé sur les conséquences d'une éventuelle levée des restrictions sur la propriété étrangère. Dans le secteur des télécommunications et de la télévision par câble, l'apport de capitaux étrangers pourrait déclencher une série d'investissements et de fusions qui transformeraient le secteur canadien des communications. Dans un paysage en perpétuel changement, continuer à régler l'industrie dans l'intérêt public constituera un véritable défi pour le CRTC

Surveillance de l'industrie de la radiodiffusion : Où allons-nous ?

La façon dont le Conseil réglemente l'industrie de la radiodiffusion sera bientôt scrutée à la loupe lorsque le Comité permanent sur le patrimoine canadien étudiera l'état du système canadien de radiodiffusion et évaluera ses réalisations en regard des objectifs de la Loi sur la radiodiffusion de 1991. Le Comité permanent étudiera les questions relatives au contenu canadien, à la diversité culturelle, au développement de nouvelles technologies et à leur impact sur l'industrie. Bref, les membres du Comité sonderont le cœur du système canadien de radiodiffusion tel que

nous le connaissons aujourd'hui et ils exploreront les avenues à emprunter demain. Attendues pour décembre 2002, les conclusions du Comité permanent et ses recommandations pourraient influencer la façon même dont le CRTC réglemente l'industrie de la radiodiffusion.

Section III :  
Les résultats pour les  
Canadiens

---





## Les résultats stratégiques

---

*Fournir aux Canadiens des communications canadiennes qui contribuent de façon juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada*

### Tableau des résultats stratégiques

---

<b><i>Assurer aux Canadiens:</i></b>	<b><i>Par des mesures favorisant :</i></b>	<b><i>Réalisations clés et principaux défis : (page de référence)</i></b>
La prospérité culturelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le contenu canadien et des émissions canadiennes</li> <li>✓ Le développement du talent créateur canadien</li> <li>✓ La diversité culturelle</li> <li>✓ La dualité linguistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Croissance constante du contenu canadien et des émissions canadiennes (17)</li> <li>⇒ L'accroissement de l'écoute des émissions canadiennes entre 19h et 23h reste un défi permanent (19)</li> <li>⇒ Les radiodiffuseurs investissent dans les émissions canadiennes(19)</li> <li>⇒ et développent les talents créateurs canadiens (20)</li> <li>⇒ Les émissions multilingues au service des communautés ethniques (21)</li> <li>⇒ Améliorer les services en français pour les minorités francophones (21)</li> </ul>
La prospérité sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'accès à une variété de services de communication novateurs, et de qualité</li> <li>✓ Des prix raisonnables</li> <li>✓ La réponse aux besoins des consommateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Le CRTC octroie 289 licences à des nouvelles chaînes numériques (23)</li> <li>⇒ Les plans d'amélioration de service permettent d'étendre et d'améliorer le service pour les canadiens (23)</li> <li>⇒ Un service téléphonique abordable pour tous les Canadiens (24)</li> <li>⇒ Le 211 pour des services publics d'information et d'aiguillage (25)</li> <li>⇒ Extension des restrictions de télémarketing (25)</li> <li>⇒ L'augmentation de la demande met la pression sur les réserves de numéros de téléphone (25)</li> <li>⇒ Accès aux services communications pour tous les Canadiens (26) - Services vidéo descriptifs</li> </ul>
La prospérité économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les marchés et services concurrentiels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ L'industrie des communications du Canada est en pleine croissance et devient plus compétitive (27)</li> <li>⇒ Chute des tarifs interurbains (28)</li> <li>⇒ La concurrence sur le marché des appels locaux accuse un certain retard (29)</li> </ul>

---

## Tableau des résultats stratégiques

<i>Assurer aux Canadiens</i>	<i>Par des mesures favorisant :</i>	<i>Réalisations clés et principaux défis : (page de référence)</i>
L'équité et la justice pour tous	✓ Des processus du Conseil justes, crédibles et efficaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Un autre mécanisme de résolution des différends accélère le processus (31)</li> <li>⇒ Le CRTC réduit le fardeau administratif des petits câblodistributeurs (31)</li> <li>⇒ Mise en œuvre du plan d'amélioration du service (32)</li> <li>⇒ Le temps de traitement des demandes diminue régulièrement (32)</li> <li>⇒ Atteinte des objectifs du gouvernement               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le CRTC en ligne (33)</li> <li>- Les ressources humaines sont la clé de la continuité et de l'innovation (33)</li> </ul> </li> </ul>

## Les réalisations

---

### Relation entre ressources et résultats

Le budget d'exploitation du CRTC pour l'exercice 2000-2001 s'élevait à 39,6 millions de dollars. Nous avons assumé nos responsabilités en matière de réglementation et atteint nos objectifs de façon économique, sans dépasser les budgets approuvés.

Plusieurs résultats documentés dans le présent rapport sont le fruit de nombreuses années d'efforts et l'affectation des ressources a été approuvée à différents niveaux budgétaires dans le cadre de nombreux exercices financiers. Le CRTC tend actuellement vers un système qui nous permettra de faire le rapprochement entre les résultats et les ressources allouées pendant de nombreuses années. Plus précisément, grâce aux nouvelles pratiques comptables du gouvernement, comme la Stratégie d'information financière, l'initiative de Gestion moderne et les changements que le CRTC s'appête à mettre en œuvre – par exemple, la présentation de rapports fondés sur les activités – nous travaillons activement à faire le rapprochement entre les résultats obtenus et des données financières pluriannuelles.

### Prospérité culturelle

Dans le Discours du Trône de 2001, le gouvernement a réitéré son engagement à soutenir une culture canadienne vigoureuse par des politiques culturelles qui devront viser l'excellence en matière de créativité et encourager la diversité du contenu canadien. Le CRTC a contribué et contribuera encore de façon directe au développement du talent créateur des Canadiens ainsi qu'aux émissions qui reflètent notre diversité culturelle et notre dualité linguistique, par le biais d'une variété de politiques et de mécanismes réglementaires. Les principaux résultats présentés ci-dessous démontrent que les règlements du Conseil sur le contenu canadien et sa politique d'octroi de fonds au développement des talents canadiens se sont traduits par une croissance substantielle des productions canadiennes multilingues de haute qualité qui reflètent bien notre diversité culturelle.

#### *Croissance constante du contenu canadien et des émissions canadiennes*

Les règlements du CRTC et les exigences de licence garantissent l'accès des Canadiens à des émissions canadiennes de qualité. *Le rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2000,*

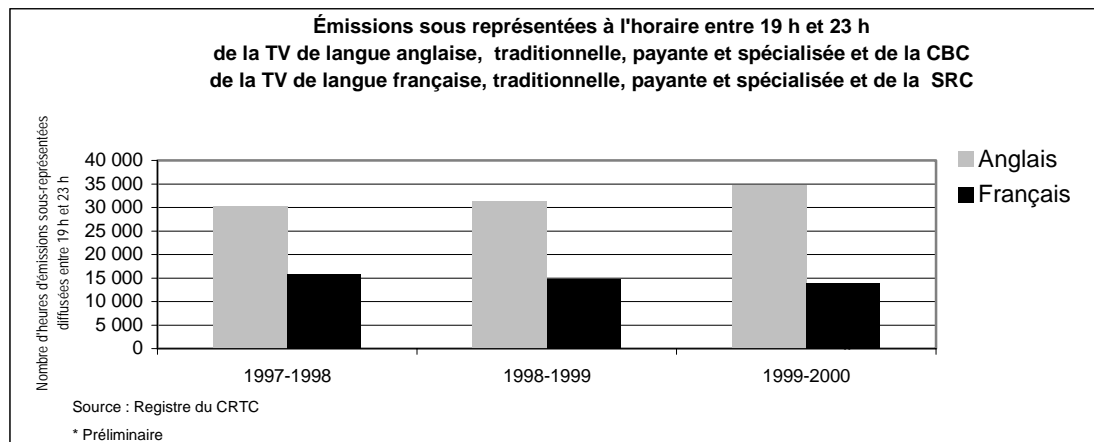
[http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1\\_f.htm](http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_f.htm) explique comment ces règlements ont soutenu la croissance régulière des émissions canadiennes au fil des ans.

## Radio

- ✓ Pour les stations de langue anglaise, le CRTC a fixé le niveau minimal de contenu canadien à 35 %. Pour les stations de langue française, au moins 65 % du contenu musical doit être en français.
- ✓ Les analyses effectuées régulièrement par le CRTC sur le contenu canadien des stations de langue anglaise et de langue française révèlent que les stations canadiennes respectent les exigences qui leur sont imposées
- ✓ Les artistes canadiens profitent directement de nos règlements sur le contenu canadien. La mise en ondes fréquente de la musique créée par des artistes canadiens contribue à leur reconnaissance, à leur appréciation et, en fin de compte, à leur succès.

## Télévision

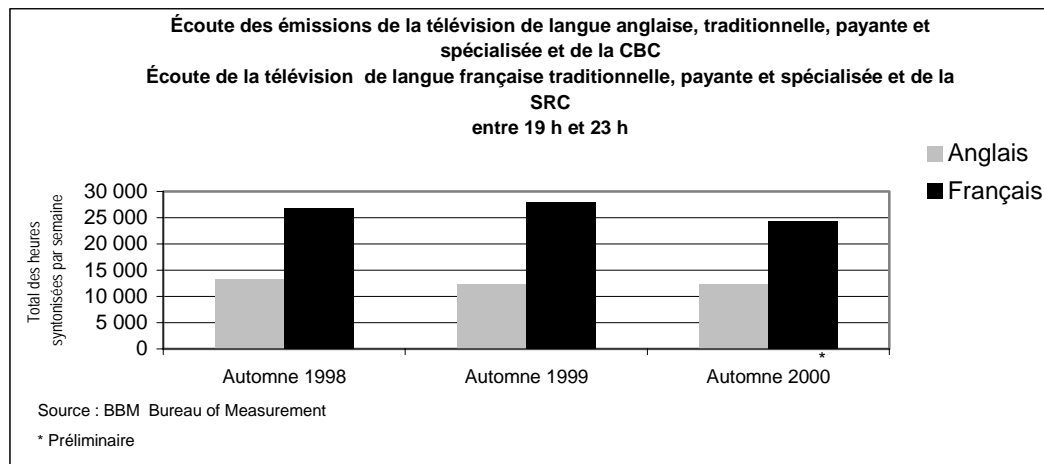
- ✓ Le CRTC exige que les radiodiffuseurs traditionnels diffusent au moins 60 % d'émissions canadiennes pendant la journée (6h à minuit) et au moins 50 % d'émissions canadiennes pendant la soirée (18h à minuit). Pour les chaînes spécialisées, les exigences sont de 30 à 100 % de contenu canadien. Pendant des années, la programmation en soirée d'émissions canadiennes sous représentées (drame, musique et variétés) fut l'une des priorités du Conseil.
- ✓ Notre nouvelle politique sur la télévision continue dans cette voie et a inclus les documentaires de longue durée, les magazines produits en régions et les magazines de divertissement dans les catégories d'émissions sous représentées rebaptisées « émissions prioritaires ». Le graphique ci-dessous reflète l'augmentation prévue du nombre d'heures d'émissions prioritaires entre 19h et 23h à la télévision de langue anglaise; de telles émissions ont toujours été bien représentées à la télévision de langue française.



Nous allons poursuivre notre surveillance et nos prochains rapports de rendement feront état des progrès accomplis en matière d'émissions prioritaires.

*L'accroissement de l'écoute des émissions canadiennes entre 19h et 23h reste un défi permanent*

L'effort du CRTC visant à s'assurer de la disponibilité d'émissions canadiennes pour tous les Canadiens s'est soldé par un grand succès ; par contre, malgré cette profusion d'émissions, il faut reconnaître que les émissions canadiennes de langue anglaise n'attirent pas encore l'audience escomptée aux heures de grande écoute. Le graphique ci-dessous illustre une augmentation générale de l'écoute des émissions pendant la journée. Le graphique ci-dessous illustre également les habitudes d'écoute des téléspectateurs qui, entre 19h et 23h, regardent relativement peu les émissions de langue anglaise appartenant aux catégories sous représentées.



Les données concernant l'écoute d'émissions sous représentées et d'émissions prioritaires canadiennes anglophones entre 19h et 23h confirment l'ampleur du défi à relever pour le CRTC. Nous constatons également une légère baisse de la syntonisation d'émissions de langue française appartenant à des catégories sous-représentées. Toutefois, dans l'ensemble, les niveaux d'écoute demeurent élevés. Bien que le Conseil ne puisse réglementer les goûts individuels - comme le goût pour la comédie et les émissions dramatiques étrangères - il continuera à tenir des consultations publiques et à attribuer des licences en vue d'offrir aux Canadiens un choix aussi vaste que possible d'émissions canadiennes de qualité. En août 2001, nous avons prouvé notre engagement envers les émissions prioritaires en imposant à CTV et à CanWest Global, à titre de condition de renouvellement de licence, la mise en ondes de 8 heures par semaine d'émissions prioritaires canadiennes entre 19h et 23h.

*Les radiodiffuseurs investissent dans les émissions canadiennes .....*

Conformément aux exigences du CRTC en matière de contenu canadien et à d'autres conditions de licence, les radiodiffuseurs investissent massivement dans le développement d'émissions canadiennes. À titre d'exemple, pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août 2000 :

- ✓ Les titulaires de licence de télévision conventionnelle privée ont investi 518 millions de dollars (27,7 % de leur revenu total) dans les émissions canadiennes contre 424,5 millions de dollars (23 % de leur revenu) dans les émissions étrangères.
- ✓ Les fournisseurs de services de câble et de satellite ont investi 183 millions de dollars (7,5 % de leur revenu total) de la façon suivante:
  - ✓ 86 millions de dollars dans le fonds canadien de télévision;
  - ✓ 12 millions de dollars dans des fonds indépendants; et
  - ✓ 85 millions de dollars dans d'autres dépenses de programmation, incluant les émissions communautaires.
- ✓ Les services spécialisés ont investi 461 millions de dollars (36 % de leur revenu total) dans les émissions canadiennes contre 169,5 millions de dollars (15 % de leur revenu total) dans les émissions étrangères.

*...et développent les talents créateurs canadiens*

Les fusions, les acquisitions et autres transferts de propriété feront encore partie intégrante du paysage changeant de l'industrie canadienne de la radiodiffusion. Par une politique imposant aux radiodiffuseurs de verser une partie de la valeur de chaque transaction à l'industrie canadienne de radiodiffusion et au développement des talents canadiens, le CRTC s'est assuré que de telles transactions se font bien au profit de tous les Canadiens.

#### Radio

- ✓ En règle générale, le CRTC exige que les exploitants de radio commerciale investissent directement dans le développement des talents canadiens, au moins 6 % de la valeur de tous les transferts de propriété et de contrôle.
  - ✓ Entre avril 1998 et septembre 2000, on a enregistré 54 transactions impliquant 199 stations de radio. Ces transactions se sont soldées par un apport de 52,5 millions de dollars au développement des talents canadiens.
- ✓ Le CRTC demande aussi à tous les titulaires de licences de stations de radio commerciales privées de s'engager, dans leur demande de renouvellement de licence, à contribuer au développement des talents canadiens. En 2000, ces contributions se sont élevées à 1,84 million de dollars.

#### Télévision

- ✓ Le CRTC demande également aux stations de télévision commerciale d'investir directement dans le système de radiodiffusion canadien 10 % de la valeur de tous les transferts de propriété et de contrôle.
  - ✓ La récente intégration BCE/CTV permettra d'insuffler dans le système canadien de radiodiffusion au cours des sept prochaines années, un montant de 230 millions de dollars dont 133 millions seront consacrés à la production indépendante.

- ✓ Le CRTC a approuvé la prise de contrôle de TVA par Quebecor qui se traduira par une contribution de 48,9 millions de dollars au système canadien de radiodiffusion, dans les sept prochaines années. On s'attend également à ce que TVA augmente, de 16 millions de dollars en 2001-2002 à 20 millions d'ici 2007-2008, ses dépenses annuelles consacrées à la production indépendante.

### *Les émissions multilingues au service des communautés ethniques*

La production d'émissions en différentes langues constitue un apport notoire à l'exceptionnelle mosaïque culturelle canadienne. Nos règlements imposent aux stations de radio et de télévision à caractère ethnique de consacrer au moins 60 % de leur semaine de radiodiffusion à des émissions ethniques, et au moins 50 % à des émissions dans une langue tierce. Les 13 stations de radio à caractère ethnique titulaires d'une licence du CRTC desservent au moins 50 groupes linguistiques, de l'afghan jusqu'au yiddish.<sup>1</sup>

Tableau 2.1: Offre d'émissions multilingues selon certaines régions

Région	Langues	Nombre de stations	Heures de diffusion/semaine
Vancouver	38	3	339
Edmonton	21	1	97,5
Calgary	28	1	163
Winnipeg	14	1	75,5
Toronto	49	6	714
Montréal	21	1	119,5

Source: *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion, 2000* (CRTC)

La télévision canadienne soutient également notre diversité culturelle. Les marchés de Toronto et de Montréal sont desservis par des services multilingues de télévision traditionnelle. Dans ces marchés comme dans d'autres, les abonnés aux services de câble et de satellite ont accès à des services ethniques distribués à la grandeur du pays. Le CRTC s'est engagé à satisfaire la demande croissante d'émissions ethniques. Par exemple, en réponse à la forte demande d'amélioration du service destiné à la population multiculturelle, multilingue et multiraciale de la région métropolitaine de Vancouver, le CRTC a publié, dans le cadre de sa *Politique sur la télévision à caractère ethnique* un appel de demandes en vue de fournir un service de télévision à caractère ethnique en direct à Vancouver.

### *Améliorer les services en français pour les minorités francophones*

Le Discours du Trône de janvier 2001 a également insisté sur l'engagement du gouvernement à protéger et à promouvoir nos deux langues officielles d'un océan à l'autre. Conformément à l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture et de la langue

<sup>1</sup> Pour plus de détails voir le Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2000 du CRTC ou visiter le site [http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1\\_f.htm](http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/BPMR1_f.htm).

française le CRTC a pris un certain nombre de décisions qui donneront aux communautés des minorités francophones la possibilité de souscrire à un plus grand nombre de services en français.

Ces décisions ont été prises par le CRTC à la suite de vastes consultations publiques nationales. Nous avons étudié les questions entourant la fourniture de services de télévision et de radio en français (y compris les services spécialisés) à des communautés où les francophones sont minoritaires. Compte tenu des opinions exprimées par le public et des contraintes technologiques inhérentes à la transition du mode analogique au numérique, le CRTC a décidé que :

*Offrir aux minorités francophones un plus grand choix de services en français*

- ✓ Compte tenu du nombre d'abonnés et de la capacité de la technologie numérique, les titulaires devraient offrir davantage de services spécialisés et de télévision payante canadiens, en anglais et en français, pour mieux répondre aux besoins des auditoires parlant la langue de la minorité.
- ✓ Les câblodistributeurs en mode analogique devront distribuer au moins un signal de la CBC et un de la SRC.

LE CRTC encourage également une plus grande production d'émissions de qualité mettant à l'écran des minorités francophones, la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions francophones produites en régions, et le recours plus fréquent à des producteurs indépendants de l'extérieur du Québec.

### Prospérité sociale

Le CRTC s'est engagé à assurer aux Canadiens l'accès à une variété de services de communications novateurs et de haute qualité. Dans cette optique, le Conseil invite les Canadiens à participer à ses processus publics afin de lui faire savoir ce qu'ils attendent et veulent de leurs services de communications. Le CRTC évalue minutieusement tous les arguments, incluant ceux du public, avant de prendre une décision de réglementer ou de s'abstenir de réglementer des industries canadiennes de communications.

Certains risques sont inhérents au processus de consultation. Étant donné l'existence d'opinions divergentes sur un même sujet, nos décisions ne pourront satisfaire tout le monde. Néanmoins le CRTC reste l'ardent défenseur d'une participation aussi exhaustive que possible de la part du public à ses processus décisionnels ; et il continuera donc à favoriser cette participation qui s'avère la meilleure façon de déterminer quels avantages les Canadiens souhaitent retirer de leurs industries des communications et quel prix ils sont prêts à les payer.



Les réalisations suivantes démontrent l'engagement du CRTC à fournir aux Canadiens des services de communications répondant à leurs besoins.

#### *Le CRTC octroie 289 licences à des nouvelles chaînes numériques*

L'industrie mondiale de la radiodiffusion se met à l'heure du numérique et le CRTC sera l'un des instruments de l'expansion de la télévision numérique au Canada. Le premier pas important vers la numérisation fut l'approbation de 289 demandes de fourniture de services spécialisés et payants numériques. Le Conseil a reçu plus de 450 demandes de licences numériques parmi lesquelles nous avons approuvé :

- ✓ 16 demandes de catégorie 1 en anglais et 5 en français;
- ✓ 262 demandes de catégorie 2;
- ✓ 2 demandes de télévision payante; et
- ✓ 4 demandes de télévision à la carte.

Les canaux de catégorie 1 sont ceux qui devront être distribués par les fournisseurs de services de câble et de satellite utilisant la technologie numérique. Par contre, les titulaires de licences de catégorie 2 devront négocier leur distribution avec les câblodistributeurs. Les fournisseurs de services de câble et de satellite peuvent choisir d'offrir ou pas les chaînes de catégorie 2 à leurs clients, qui à leur tour peuvent décider de s'y abonner ou pas. Nous prévoyons le lancement de 40 à 50 de ces chaînes d'ici l'automne 2001.

L'octroi de licences à ces nouvelles chaînes permettra :

- ✓ de favoriser la pénétration de la technologie numérique au Canada;
- ✓ de fournir de nouvelles fenêtres aux talents canadiens;
- ✓ d'offrir aux téléspectateurs une vaste gamme de nouveaux choix; et
- ✓ d'assurer la diversité des voix à la grandeur du spectre de radiodiffusion grâce à l'inclusion d'un certain nombre de services ethniques dans une multitude de langues.

#### *Les plans d'amélioration de service permettent d'étendre et d'améliorer le service pour tous les Canadiens*

En 1999, le CRTC a fixé aux sociétés de téléphone un objectif de service de base. Aujourd'hui, on exige de ces sociétés des plans d'amélioration du service, qui prévoient et assurent la fourniture du service de base aux résidences et aux entreprises qui n'ont pas encore de service ou qui sont mal desservies. L'objectif est de fournir, à titre d'amélioration du service, la signalisation par tonalité avec accès local à l'Internet, accès à la téléphoniste et aux services de renseignements et accès au réseau de l'interurbain.

L'année dernière, le CRTC a approuvé les plans d'amélioration de service (PAS) déposés par Norouestel, Northern Téléphone, Ametelecom, North Frontenac et O.N. Telecom. Le plan de Northern Téléphone est particulièrement remarquable. Il a identifié 4 700 clients qui se partagent une ligne à deux ou à quatre abonnés et environ 1 000 clients

additionnels encore sans service. Ces clients profiteront d'une mise à niveau du service ou auront accès à une ligne au cours des trois prochaines années. Pendant cette même période, Norouestel, étendra son service à plus de 500 clients et mettra à niveau le service d'accès local pour 2 500 autres clients.

Le CRTC a aussi commencé l'examen des plans(PAS) des principales sociétés de télécommunications (comme Bell, Telus, Telus Quebec et Télébec) et il prévoit que les premières initiatives d'amélioration de service débiteront en 2002.

### *Un service téléphonique abordable pour tous les Canadiens*

L'un des buts du Conseil est de faire en sorte que tous les Canadiens aient accès à un service téléphonique résidentiel local à un prix abordable. Le Canada est l'un des pays les plus branchés du monde, en grande partie grâce à la politique et aux décisions du CRTC. Au cours de la dernière décennie, entre 98 et 99 pour cent de tous les ménages canadiens avaient au moins un téléphone.

Pour que tous les Canadiens, incluant ceux des secteurs ruraux et éloignés, aient les mêmes chances d'accès à un service résidentiel local abordable, le Conseil a mis au point un nouveau mécanisme de paiement de la contribution. Ce mécanisme fournit une subvention à la prestation de service local résidentiel dans les zones à coûts élevés. Une telle subvention signifie que tous les Canadiens ont accès à un service résidentiel local de base à prix abordable, même dans des secteurs où le coût de fourniture d'un service téléphonique local excède le revenu potentiel pour la compagnie de téléphone. L'an dernier, le Conseil a examiné et a révisé le mécanisme de contribution pour promouvoir la compétition et l'efficacité économique, tout en s'assurant de conditions justes et équitables pour tous les abonnés. En fin de compte, notre but est d'assurer aux Canadiens des zones à coûts élevés, un service téléphonique de haute qualité à des prix accessibles.

Malgré certaines augmentations du prix des services téléphoniques résidentiels locaux, l'impact a été relativement faible pour les Canadiens, en partie grâce à l'adoption par le CRTC du régime de plafonnement des prix. En fixant la limite supérieure d'un ensemble de services locaux, cette mesure réglementaire assure aux consommateurs une sorte de protection contre la hausse des prix. Ainsi les changements de prix se limitent généralement aux variations annuelles du taux d'inflation moins un ajustement de gains de productivité.

Depuis l'entrée en vigueur du régime de plafonnement des prix en 1998, la moyenne annuelle des variations de tarifs du service résidentiel de base a été de moins de 2 %. Bien qu'en l'an 2000 les tarifs ruraux aient augmenté de plus de 2 % en moyenne dans l'Ouest et le centre du Canada, ils restent généralement inférieurs à ceux des villes. Dans les Provinces Atlantiques, les tarifs urbains et ruraux sont identiques et n'ont pas augmenté depuis 1998. Le Conseil revoit actuellement le régime de plafonnement des prix pour déterminer, entre autres choses, quels changements le cas échéant, seraient nécessaires pour permettre au Conseil d'atteindre son objectif d'accès téléphonique à prix abordable pour tous les Canadiens.

### *Le 211 pour des services publics d'information et d'aiguillage*

En allouant le numéro 211 à un service public d'information et d'aiguillage, le Conseil aide des communautés à s'aider. Une fois en activité, le service 211 fournira un numéro pour accéder à des services d'information et d'aiguillage offerts par des organismes communautaires, gouvernementaux, sociaux et de santé; la facilité d'accès au 211 réduira la frustration et la confusion qui accompagnent souvent les recherches de personnes ou d'organismes pouvant répondre à nos besoins. Un service national 211 accessible en régions permettra aussi aux divers organismes communautaires comme Centraide, les centres locaux de détresse, Jeunesse J'écoute, et les centres de bénévoles à mieux adapter leurs services à l'évolution constante des besoins de leurs diverses clientèles. On demandera au Comité directeur sur l'Interconnexion du CRTC (CDIC) de régler les difficultés techniques potentielles de mise en œuvre; les fournisseurs de services de télécommunications assumeront les coûts de commutation de la reprogrammation requise pour réacheminer les appels au 211.

*« Le service 211 aidera le public à trouver la bonne personne ou agence plus rapidement. »  
David Colville, président du CRTC, le 9 août 2001*

### *Extension des restrictions de télémarketing*

Les Canadiens en ont assez de recevoir des télécopies et des appels téléphoniques non sollicités. En 1999, le CRTC a reçu une moyenne de 162 plaintes par mois au sujet de télémarketers. En 2000, ce nombre a augmenté de 73 %, atteignant 280 plaintes par mois. Le Conseil a pris des mesures pour alléger la frustration des Canadiens dans ce domaine. Le 5 mars 2001, le Conseil a étendu les restrictions de télémarketing à tous les fournisseurs de services de télécommunications. Ces nouvelles restrictions touchent certains types de communications de télémarketing et imposent des pénalités pour ceux qui ne les respectent pas<sup>2</sup>. Maintenant tout citoyen peut exiger le retrait de son numéro de téléphone des listes de télémarketing, n'importe où et auprès de n'importe quel fournisseur de télécommunications. Tous les individus et les organismes qui font de la sollicitation pour obtenir de l'argent ou vendre quoi que ce soit doivent fournir une adresse et un numéro de téléphone où les citoyens peuvent faire cette démarche de retrait.

Le CRTC consulte actuellement des Canadiens pour savoir si ces règles répondent à leurs besoins et si des changements leur semblent nécessaires.

### *L'augmentation de la demande met la pression sur les réserves de numéros de téléphone*

La prolifération de nouveaux services, la croissance des services existants et l'introduction de la concurrence locale ont créé une forte demande de nouveaux numéros de téléphone. Cette demande a mené l'administrateur du plan de numérotation nord-américain (PNNA) à conclure que nos réserves de numéros de téléphone (théoriquement

<sup>2</sup> Pour plus de détails concernant les règles de télémarketing, visiter le site <http://www.crtc.gc.ca/FRN/NEWS/RELEASES/2001/I010305.htm>.

6,3 milliards) pourraient s'épuiser dans les dix prochaines années. Toujours proactif dans la gestion de cette situation, le Conseil a créé un groupe de travail, le CDIC, pour examiner d'un point de vue canadien, les problèmes et les solutions potentielles. Nous avons de plus sollicité les commentaires du public sur les options d'expansion envisagées par les comités de numérotage nord-américains. Afin d'assurer aux Canadiens la disponibilité des numéros dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, nous avons réservé 27 indicatifs complémentaires, à l'usage exclusif du Canada.

Notre but est de retarder aussi longtemps que possible le besoin de s'étendre au-delà du plan actuel à dix chiffres. Nous continuerons à collaborer avec la Federal Communications Commission, le Comité de numérotage de l'industrie et le North American Numbering Council des États-Unis pour explorer des plans de numérotation possibles et gérer les ressources de numéros canadiens de la façon la plus efficace et efficiente.

### *Accès aux services de communications pour tous les Canadiens*

Les Canadiens ont depuis longtemps accès au sous-titrage codé pour les malentendants. Maintenant, il existe une option analogue pour les malvoyants : le vidéo descriptif. Il s'agit d'une narration de l'action à l'écran, scène par scène, permettant aux gens qui ne peuvent pas voir tous les détails visuels d'avoir accès aux films, documentaires et émissions diverses. Le CRTC s'est engagé à rendre ce type de service accessible à tous les Canadiens malvoyants.

Les récentes décisions de renouvellement de licences (CTV, CanWest Global et TVA) incluent des conditions selon lesquelles les grands télédiffuseurs doivent augmenter à la fois le sous-titrage codé pour les malentendants et le vidéo descriptif pour les malvoyants. Le Conseil s'attend à ce que les réseaux commencent à offrir l'option de vidéo descriptif deux heures par semaine en l'augmentant à quatre heures d'ici 2005.

### *Prospérité économique*

On a beaucoup discuté le fait qu'une industrie des communications solide et concurrentielle soit aussi essentielle à l'économie canadienne du 21<sup>ème</sup> siècle que le chemin de fer transcontinental le fut au 19<sup>ème</sup> siècle. La politique du CRTC associée à la mise en place des structures de la concurrence a favorisé l'établissement d'une industrie forte et compétitive. La compétition sur le marché de l'interurbain a encouragé de nouvelles sociétés à entrer sur le marché et des sociétés existantes à créer de nouveaux services pour conserver leur clientèle. Dans le monde de la radiodiffusion, les fournisseurs de services rivalisent maintenant avec les sociétés de câble pour augmenter le nombre de leurs abonnés. Ces initiatives, avec d'autres, soutiennent directement les objectifs du gouvernement visant à renforcer l'économie canadienne et à améliorer les infrastructures physiques.

## *L'industrie des communications du Canada est en pleine croissance et devient plus compétitive*

Si les Canadiens peuvent profiter d'un vaste choix de fournisseurs de services de télécommunications, c'est en partie grâce au soutien de la concurrence par le CRTC. 60 % des services de télécommunications du Canada sont maintenant pleinement concurrentiels; les autres 40 % sont ouverts à la concurrence, mais ne bénéficient pas encore de structures compétitives permettant à plusieurs sociétés de rivaliser dans la plupart des régions et des marchés<sup>3</sup>. Cette compétition a donné naissance à toute une variété de nouveaux fournisseurs et services, incluant des services sur lignes métalliques locaux et interurbains, des services de communications analogiques et numériques cellulaires et personnels et des services de satellite. Au Canada les fournisseurs de services de télécommunications incluent :

- ✓ 55 entreprises titulaires de services sur lignes métalliques;
- ✓ 49 entreprises concurrentielles de services sur lignes métalliques ;
- ✓ 11 fournisseurs de services sans fil ;
- ✓ 6 fournisseurs de services de satellite et autres télécommunications;
- ✓ 305 revendeurs; et
- ✓ 456 autres fournisseurs de services (téléphones payants, services internationaux et fournisseurs de services Internet).

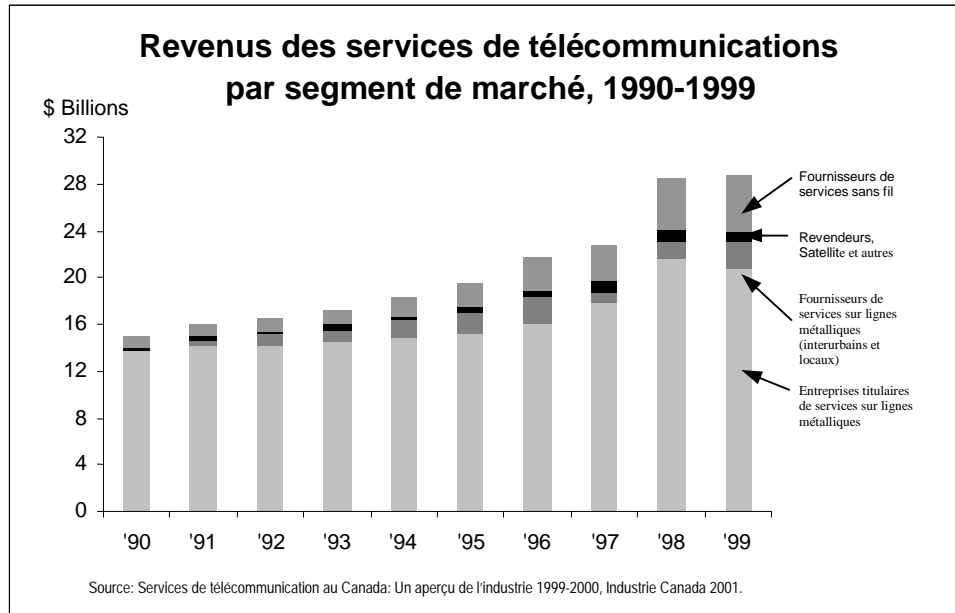
Au cours de la dernière décennie, le revenu des services de télécommunications a augmenté de 92 % pour atteindre 28,8 milliards de dollars et la part des télécommunications dans le produit intérieur brut total a augmenté d'environ 2,5 %. Malgré cette augmentation spectaculaire du revenu et de la part du produit intérieur brut, tous les concurrents n'ont pas connu le même succès et quelques sociétés éprouvent de sérieuses difficultés financières. En fait, six compagnies ont dû se retirer du marché. Le rôle du CRTC consiste à favoriser un environnement concurrentiel par l'implantation de cadres de travail permettant à tous les joueurs de partir sur un pied d'égalité ; il appartient donc à chaque société de se frayer un chemin vers la réussite.

Encourager la concurrence dans le secteur des télécommunications requiert des prises de décisions sur des questions fort complexes. L'une d'elles est le câblage à l'intérieur des édifices. Nous mettons actuellement au point un cadre de travail qui fixera les modalités et conditions d'installation et d'entretien des câbles à l'intérieur des édifices lorsque les fournisseurs de télécommunications désirent y accéder pour servir leurs clients.

Dans son *Rapport sur la concurrence*, actuellement en préparation, le Conseil examinera l'état de la concurrence sur les marchés canadiens des télécommunications de même que l'expansion et l'accessibilité des télécommunications de pointe dans toutes les régions du Canada.

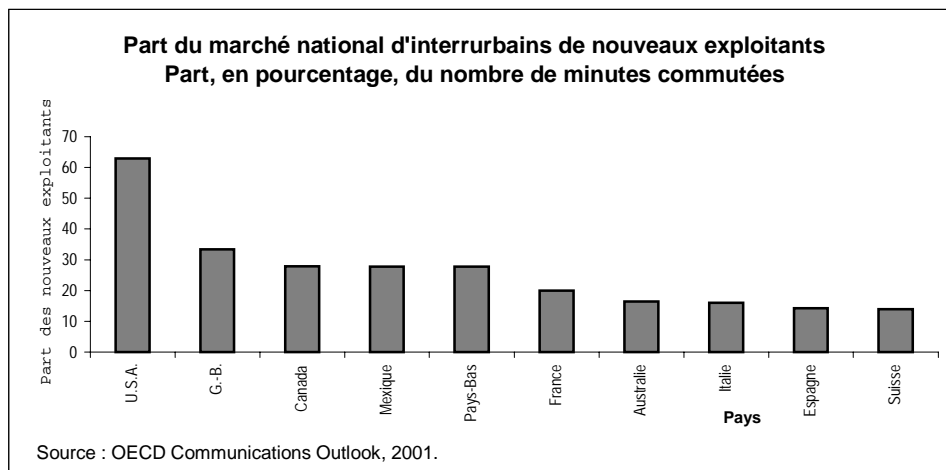
---

<sup>3</sup> *Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000*, Industrie Canada 2001. En matière de revenus, les services pleinement concurrentiels incluent les services interurbains, sans fil, et autres services de télécommunications connexes; La concurrence ne fait que débiter dans le secteur des services locaux et celui des transmissions par satellite à l'intérieur du Canada et avec les États-Unis. Voir <http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html>



#### *Chute des tarifs interurbains*

Depuis que le CRTC a ouvert le marché de l'interurbain à la concurrence en 1992, les Canadiens ont vu le prix de leurs communications interurbaines chuter régulièrement au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux joueurs qui, pour se créer une niche dans un marché en rapide expansion, offrent des blocs de tarifs interurbains adaptés aux divers besoins des consommateurs. Par exemple, quelques Canadiens peuvent maintenant profiter de plans d'économies mensuelles d'interurbains qui permettent, avec certaines restrictions quant aux heures d'utilisation, jusqu'à 800 minutes d'appels interurbains au



Canada pour 20\$ ou 0,025\$ la minute. La baisse des tarifs a engendré une augmentation de la consommation d'appels interurbains. Entre 1993 et 1999, les communications interurbaines ont augmenté de 10 % annuellement, ou approximativement de 90 % pour cette période alors que la croissance des recettes générées par l'interurbain ne fut que de 13 %.<sup>4</sup>

D'autres décisions ont permis de réduire les coûts des fournisseurs d'interurbains. En mars 2000, le Conseil a approuvé la réduction de 58 % (0,07 \$ à 0,03 \$) par minute par extrémité, du service de raccordement direct, facturé par les principales entreprises téléphoniques titulaires aux fournisseurs de services d'interurbains concurrentiels. En novembre de la même année, la révision du mécanisme de contribution (les détails apparaissent à la page 24) a réparti le fardeau de contribution sur une plus vaste gamme de fournisseurs de services, réduisant ainsi beaucoup le montant payé par les fournisseurs d'interurbains.

Le Conseil est fier d'avoir pu, cette année, faire profiter les résidents du Nord du Canada (des Territoires du Nord-ouest, Yukon, Nunavut et la Colombie Britannique du nord) des avantages de la concurrence dans l'interurbain. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001, le marché de l'interurbain de la région desservie par Norouestel a été ouvert à la concurrence, avec des taux de 0,10 \$ la minute aux heures creuses, et un plafond de 25 \$ pour les 600 premières minutes.

*« Les prix des communications au Canada sont toujours les plus bas du continent. Quelle bonne affaire pour les consommateurs canadiens! »  
The Yankee Group, 2001<sup>5</sup>*

Dans une autre décision, le Conseil a approuvé une approche transitoire à la réglementation lorsque Sasktel s'est retrouvée sous la juridiction du CRTC le 30 juin 2000. Sasktel ayant accepté d'aligner ses modalités et conditions de service avec celles d'une autre grande compagnie de téléphone du Canada, le CRTC a renoncé à réglementer les services sans fil et interurbains de Sasktel.

#### *La concurrence sur le marché des appels locaux accuse un certain retard*

Les Canadiens se sont habitués à la concurrence dans l'interurbain ainsi qu'aux économies qui en découlent. Pour établir les dernières conditions permettant au Canada de devenir l'un des pays les plus compétitifs du monde dans le secteur des télécommunications, le Conseil a permis la concurrence sur le marché de la téléphonie locale en mai 1997. Au cours des quatre années suivantes, le Conseil a approuvé les tarifs de 20 exploitants locaux et a reçu des propositions de 24 autres<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000, Industrie Canada 2001. <http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html>.

<sup>5</sup> TheYankeeGroup,2001: <http://www.yankeegroup.com/webfolder/docmanager.nsf/01/68B506466FB4E55485256A63004B8BEE?opendocument>.

<sup>6</sup> Services de télécommunication au Canada: Un aperçu de l'industrie 1999-2000, Industrie Canada 2001. <http://strategis.gc.ca/SSGF/sf05414f.html>. Le tableau B-5 donne la liste des entreprises de services locaux concurrentes, inscrites et proposées.

La majeure partie de la concurrence locale se joue sur le marché d'affaires, alors que sur le marché résidentiel la compétition a été décevante. Les prix des servitudes, les coûts élevés des infrastructures ainsi que des questions de co-implantation ont empêché l'expansion rapide de la compétition locale. Le CRTC s'est engagé à stimuler le service téléphonique local concurrentiel, tant sur le plan résidentiel que d'affaires. À cette fin, il a pris les mesures suivantes :

- ✓ Dans la décision sur le litige entre Leducor et la ville de Vancouver, le Conseil a décidé que la ville de Vancouver a le droit de récupérer les coûts réels encourus pour fournir l'accès aux propriétés municipales mais n'a pas le droit à d'autres formes d'honoraires basés sur le marché ou autres, pour l'accord de servitudes.
- ✓ Les entreprises de services locaux titulaires ont déposé au Conseil des propositions de restructuration de leur tarifs de bande, afin d'identifier les zones à coûts élevés et de réviser leurs tarifs de lignes locales<sup>7</sup>. Le Conseil pense que les Canadiens profiteront des changements qui en résulteront. Des subventions seront allouées pour le service de base local uniquement dans les zones à coûts élevés. Des tarifs réduits de lignes locales se traduiront par des réductions de coûts pour les compagnies concurrentes sur le marché de la téléphonie locale et, par conséquent, favoriseront la concurrence locale.
- ✓ L'utilisation, par les nouveaux venus, d'équipements co-implantés dans le central de la titulaire est un élément important de l'entrée dans le marché de la concurrence locale fondée sur les installations. L'année dernière, le Conseil a réexaminé les règles de co-implantation pour s'assurer d'une compétition efficace et efficiente des nouveaux venus sur le marché. De plus, le Conseil a revu les approches de co-implantation à l'échelle internationale de façon à évaluer ce qu'elles pourraient apporter au régime canadien. Une fois cette étude terminée, le Conseil décidera si ses recherches permettent d'envisager suffisamment de choix réalistes pour justifier une consultation publique sur ce sujet.

### Équité et justice pour tous

À titre d'agence de réglementation publique, le CRTC s'est engagé à consulter les industries qu'il réglemente, les groupes de consommateurs et le public canadien sur les dossiers à traiter. Les conseillers basent leurs décisions sur ces consultations et l'analyse détaillée menée par les professionnels du Conseil. Le Conseil s'efforce de rendre des décisions justes et équitables dans le meilleur intérêt des industries qu'il réglemente et des citoyens. Le CRTC s'engage également à rationaliser ses processus en s'assurant de leur ouverture et de leur transparence, prouvant l'accessibilité aux informations qu'il détient, réduisant le fardeau administratif qu'il impose aux industries des communications et, de façon générale, en améliorant les services offerts à l'industrie et au public canadien.

---

<sup>7</sup> Les lignes locales sont les câbles qui relient la zone du client à la circonscription téléphonique. Le dégroupement des lignes locales les a ouvertes aux entreprises de services locaux concurrentes.



### *Un autre mécanisme de résolution des différends accélère le processus*

Le Comité sur l'interconnexion du CRTC – résultat de la collaboration entre l'industrie, les groupes d'intérêt public et le CRTC – fut fondé pour servir la mise en œuvre de la concurrence locale autrement que par les instances publiques souvent longues et lourdes. Le CDIC est une entité dynamique qui peut s'étendre ou se réduire en fonction des besoins de changements de l'industrie. Au cours de l'an passé, le nombre de groupes de travail permanent s'est trouvé réduit à huit alors que le nombre de comité ad hoc a été augmenté à six. Depuis sa fondation, le CDIC a servi à élaborer le processus d'implantation du nouveau mécanisme de versement de la contribution ainsi qu'à régler des litiges sur des questions telles que les téléphones payants concurrentiels, la co-implantation et le câblage intérieur.

Le recours à de tels mécanismes de règlement de différends a permis de trouver une solution dans un délai moyen de 60 jours, pour les questions relatives à l'industrie. Pour des sujets non reliés à la politique et moins complexes, on a réduit le fardeau administratif de l'industrie, fourni aux intéressés des moyens plus directs et efficaces d'intervenir et on a ainsi accéléré la résolution du problème et accru la confiance en les processus du CRTC.

### *Le CRTC réduit le fardeau administratif des petits câblodistributeurs*

La réduction du fardeau administratif des petits câblodistributeurs leur permettra de consacrer plus de ressources à leur clientèle. C'est en fonction d'un tel objectif que le CRTC a entamé la révision de son régime réglementaire et d'attribution des licences pour les entreprises de distribution par câble, en mettant l'accent sur le traitement des plus petites compagnies. Les objectifs du Conseil sont les suivants :

- ✓ Réduire le fardeau administratif des titulaires de licence de câblodistribution et du Conseil;
- ✓ Assurer le respect des objectifs de la Loi sur la radiodiffusion; et
- ✓ Garantir que l'intérêt public est bien servi.

Les nouvelles initiatives du Conseil tiennent compte des changements continuels qui caractérisent l'environnement de la distribution de la radiodiffusion et la croissance de la consolidation et de la régionalisation des plus grands câblodistributeurs. Elles reconnaissent également le besoin des petits exploitants de sociétés de câble qui travaillent dans un marché de plus en plus concurrentiel. Le CRTC a :

- ✓ Exempté de licence et des règlements connexes, 441 systèmes de câble qui desservent des petites communautés rurales et qui ont moins de 2 000 abonnés;

*La réduction du fardeau réglementaire permet aux câblodistributeurs et au CRTC d'optimiser l'utilisation de leurs ressources limitées*

- ✓ Proposé une formule de licence régionale pour les systèmes de câble où un maximum de trois licences de cablôdistribution sera attribué à chaque titulaire exploitant dans une région. Les trois licences correspondront aux trois classes de licence de câble.

Le Conseil croit que ces premières initiatives se traduiront par des économies d'exploitation pour les petites entreprises. Il n'y aura plus de coûts de licences, et les coûts administratifs, juridiques et de paperasserie découlant des relations avec le Conseil se trouveront réduits. En fin de compte, les petits cablôdistributeurs profiteront d'une plus grande flexibilité qui leur permettra de se concentrer sur le service à la clientèle et l'offre de nouveaux services. Ils seront finalement peut-être plus concurrentiels face aux systèmes de distribution multipoint et aux services de distribution par satellite.

Le passage à l'attribution de licences régionales réduira considérablement le volume de documents que chaque titulaire envoie au Conseil, ainsi que les dépenses administratives associées à la préparation des dossiers. La conversion à une régionalisation des licences devrait débuter avec les renouvellements de 2002, après les prochaines consultations publiques qui auront lieu à l'automne 2001 et l'implantation des changements requis au règlement actuel.

#### *Mise en œuvre du Plan d'amélioration du service*

Le plan d'amélioration du service (PAS) est un élément clé de l'engagement du gouvernement à fournir un service axé sur les citoyens. Cette initiative est destinée à atteindre une amélioration significative et mesurable de la satisfaction des clients, au cours des cinq prochaines années.

La fourniture de services efficaces au bon moment est l'une des grandes priorités de gestion. Nous sommes conscients que la capacité de répondre avec rapidité et efficacité aux demandes du public et des industries que nous réglementons est essentielle au maintien d'un environnement des communications solide et concurrentiel. Nous travaillons actuellement à la planification de l'application du PAS aux services que nous fournissons aux compagnies réglementées et aux Canadiens, dans le but de contribuer à la solidification d'un environnement des communications hautement concurrentiel.

#### *Le temps de traitement des demandes diminue régulièrement*

Un temps d'attente réduit, des décisions plus rapides et, en fin de compte, l'accroissement de la compétitivité de l'industrie sont quelques-uns des résultats dont ont bénéficié les Canadiens et dont ils profiteront davantage grâce à la mise en œuvre de normes de traitement des demandes de radiodiffusion. Le CRTC a mis en œuvre ses premières normes de services de radiodiffusion en avril 2000. Nous avons été témoin d'une amélioration significative du temps de traitement des demandes dès la première année<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Pour les normes de services voir <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Circulars/2000/C2000-440.htm> et <http://www.crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/standards.htm> pour les résultats du 31 mars 2001

Pour améliorer encore la qualité de son service, le CRTC adoptera des normes plus rigoureuses le 1<sup>er</sup> avril 2003.

*La Loi sur les télécommunications* nous impose de compléter le traitement des demandes de télécommunications en 45 jours ou de notifier aux demandeurs que nous ne serons pas en mesure de le faire. Au cours de l'année prochaine, nous développerons et mettrons en œuvre des normes de service plus détaillées pour le traitement des demandes de télécommunications.

## Atteinte des objectifs du gouvernement

### *Le CRTC en ligne*

Le CRTC a adhéré au projet de gouvernement en direct et a appliqué les principes du cybergouvernement dans autant de secteurs d'activité que possible. Une enquête de décembre 2000 auprès des utilisateurs a indiqué que notre site Web est considéré comme un outil valable. Des 866 personnes interrogées qui n'étaient pas des employés du CRTC, 83 % avaient déjà visité le site avant et 60 % visitaient le site ou bien quotidiennement (33 %) ou bien plusieurs fois par semaine (27 %). Que ce soit pour la recherche de documents spécifiques ou de renseignements sur nos instances, juste un peu plus de 67 % des personnes interrogées ont évalué le site à 4 ou 5 sur une échelle de cinq points.

Nous avons lancé notre site Web uniformisé en juin 2001 <http://www.crtc.gc.ca/> et celui consacré aux plaintes électroniques et demandes de renseignements est aussi actif. Pour améliorer notre capacité à répondre promptement aux Canadiens, nous contribuons à la Passerelle d'information pour le consommateur canadien<sup>9</sup>, et nous nous préparons actuellement à afficher, sur notre site web, de l'information additionnelle destinée aux consommateurs.

Notre implication dans le cybergouvernement profitera directement aux industries que nous réglementons. Nous mettons actuellement à niveau ou recréons tous nos formulaires de demande de radiodiffusion et nous nous attendons à ce qu'ils soient prêts et opérationnels au plus tard le 31 mars 2002. De plus, nous mettrons en œuvre un système de canal sécurisé pour soumettre des informations confidentielles dans le cadre de demandes de télécommunications. Ce système, remplacera en temps utile le dépôt de disquettes.

### *Les ressources humaines sont la clé de la continuité et de l'innovation*

L'initiative du gouvernement de revitaliser la Fonction publique implique l'engagement à recruter de nouvelles compétences, à développer les capacités existantes, à retenir les employés et planifier la relève. Au cours de la dernière année, le CRTC a lancé une campagne de recrutement sur deux fronts. Par des annonces dans les journaux, nous

---

<sup>9</sup> Pour plus de détails voir <http://consumerinformation.ca/>.

avons recruté des professionnels clés pour notre service de télécommunications en pleine expansion. Pour la première fois, nous avons participé au Programme de formation du gouvernement, et avons accepté d'engager deux formateurs en gestion. Cet ajout nous apporte de nouvelles idées et contribue à mieux préparer la succession des membres de la direction qui prendront leur retraite dans cinq ans. Toutes ces initiatives apporteront un renouveau tout en assurant une certaine continuité; elles renforceront ainsi la confiance des industries réglementées et du public canadien envers les processus et décisions du CRTC.

#### *Autres initiatives prévues*

Nous aimerions également donner un aperçu des initiatives que nous allons prendre au nom des Canadiens, dans les prochains mois. Dans le secteur des télécommunications, nous nous assurerons que nos cadres de travail favorisent la concurrence en vue de fournir un environnement réglementaire approprié pour desservir efficacement notre clientèle, garantir que les intérêts des consommateurs resteront une priorité et que les entreprises locales titulaires sont réglementées de façon efficiente et efficace. Nous mettrons au point un système complet pour surveiller l'état de la concurrence et nous assurer que les processus concurrentiels correspondent aux souhaits des Canadiens. Et finalement nous prendrons des mesures pour mieux informer les consommateurs sur les services disponibles, les choix qui s'offrent à eux ainsi que leurs droits et obligations.

Dans le secteur de la radiodiffusion, nous encouragerons le choix et la présence canadienne. Nous nous efforcerons de maximiser le contenu canadien dans tous les médias, encouragerons la fourniture d'une vaste gamme de services de communications tant analogiques que numériques. Nous encouragerons des services de communications qui reflètent les valeurs canadiennes et tiennent compte des besoins des consommateurs ; nous faciliterons le développement d'un plus grand nombre d'émissions à orientation régionale; nous veillerons à ce que les Canadiens aient à leur disposition toute une gamme de services de communications et de fournisseurs. Nous veillerons aussi à maintenir une organisation novatrice qui répond aux besoins de la population par les mesures suivantes : un effort de conscientisation du public et d'accroissement du dialogue avec les Canadiens, une réorientation et une transformation de nos processus pour assurer des réponses plus promptes, l'investissement en nos ressources de personnel, et le respect de notre responsabilité envers les Canadiens et ceux que nous réglementons.

# ANNEXES

---



## Annexe A: Renseignements et tableaux financiers

---

Le présent rapport de rendement brosse le tableau de nos réalisations en fonction de notre structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR) d'un seul secteur d'activité. Par contre, notre rapport financier porte sur nos deux anciens secteurs d'activité – la pluralité des voix canadiennes et des choix variés pour les Canadiens. À compter de l'an prochain, notre rapport financier reflétera notre unique secteur d'activité de façon à s'inscrire dans la continuité de notre Rapport sur les plans et priorités 2000-2001.

<b>Pluralité des voix canadiennes</b>	
Dépenses prévues	\$19,7 millions
<i>Autorisations totales</i>	<i>\$21,0 millions</i>
<b>Dépenses réelles 2000-2001</b>	<b>\$20,9 millions</b>

<b>Choix variés pour les Canadiens</b>	
Dépenses prévues	\$18,3 millions
<i>Autorisations totales</i>	<i>\$18,6 millions</i>
<b>Dépenses réelles 2000-2001</b>	<b>\$18,6 millions</b>

## Tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés 2000-2001
Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Tableau 3: Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Tableau 4: Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 et des autorisations totales aux dépenses réelles, par organisation et par secteur d'activité
Tableau 5: Recettes disponibles par secteur d'activité
Tableau 6: Passif éventuel

**Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 2000- 2001  
(en millions de dollars)**

		2000-2001		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédits approuvés	<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</b>			
70	Dépenses du Programme	3,4	4,5	4,4
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,5	5,0	5,0
	<b>Total pour le CRTC</b>	<b>7,9</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>



**Tableau 2 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)**

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles	Total des dépenses nettes
<b>Pluralité des voix canadiennes</b>	<b>228</b>	<b>19,7</b>	-	<b>19,7</b>	<b>15,7</b>	<b>4,0</b>
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>236</i>	<i>21,0</i>	-	<i>21,0</i>	<i>16,6</i>	<i>4,4</i>
<i>(Réelles)</i>	<i>226</i>	<i>20,9</i>	-	<i>20,9</i>	<i>16,6</i>	<i>4,3</i>
<b>Des choix variés pour les Canadiens</b>	<b>202</b>	<b>18,3</b>	-	<b>18,3</b>	<b>14,4</b>	<b>3,9</b>
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>194</i>	<i>18,6</i>	-	<i>18,6</i>	<i>13,5</i>	<i>5,1</i>
<i>(Réelles)</i>	<i>185</i>	<i>18,6</i>	-	<i>18,6</i>	<i>13,5</i>	<i>5,1</i>
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>38,0</b>	-	<b>38,0</b>	<b>30,1</b>	<b>7,9</b>
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>430</i>	<i>39,6</i>	-	<i>39,6</i>	<i>30,1</i>	<i>9,5</i>
<i>(Réelles)</i>	<i>411</i>	<i>39,5</i>	-	<i>39,5</i>	<i>30,1</i>	<i>9,4</i>
<b>Autres recettes et dépenses</b>						
<b>Recettes non disponibles</b>						<b>(89,2)</b>
<i>(Autorisations totales)</i>						<i>(92,3)</i>
<i>(Réelles)</i>						<i>(92,3)</i>
<b>Coûts des services fournis par d'autres ministères</b>						<b>16,1</b>
<i>(Autorisations totales)</i>						<i>13,3</i>
<i>(Réelles)</i>						<i>13,3</i>
<b>Coût net du programme*</b>						<b>(65,2)</b>
<i>(Autorisations totales)</i>						<i>(69,5)</i>
<i>(Réelles)</i>						<i>(69,4)</i>

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

**Tableau 3 Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité ( en millions de dollars)**

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes	19,1	20,1	19,7	21,0	20,9
Des choix variés pour les Canadiens	17,8	17,5	18,3	18,6	18,6
<b>Total</b>	<b>36,9</b>	<b>37,6</b>	<b>38,0</b>	<b>39,6</b>	<b>39,5</b>

**Tableau 4 Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 et des autorisations totales aux dépenses par organisation et par secteur d'activité (en millions de dollars)**

Organisation	Secteurs d'activité		Totaux
	Pluralité des voix canadiennes	Choix variés pour les Canadiens	
<b>Direction</b>	1,6	1,7	3,3
<i>(Autorisations totales)</i>	1,6	1,6	3,2
<i>(Réelles)</i>	1,6	1,6	3,2
<b>Directeur exécutif, télécommunications</b>	0,1	7,6	7,7
<i>(Autorisations totales)</i>	0,2	7,3	7,5
<i>(Réelles)</i>	0,1	7,3	7,4
<b>Directeur exécutif, radiodiffusion</b>	9,3	-	9,3
<i>(Autorisations totales)</i>	9,4	-	9,4
<i>(Réelles)</i>	9,2	-	9,2
<b>Contentieux</b>	0,9	0,8	1,7
<i>(Autorisations totales)</i>	0,9	0,9	1,8
<i>(Réelles)</i>	0,9	0,9	1,8
<b>Secrétariat &amp; Services à la clientèle</b>	3,4	3,4	6,8
<i>(Autorisations totales)</i>	4,1	4,0	8,1
<i>(Réelles)</i>	4,3	4,0	8,3
<b>Finance &amp; Services intégrés</b>	2,6	2,8	5,4
<i>(Autorisations totales)</i>	2,8	2,8	5,6
<i>(Réelles)</i>	2,8	2,8	5,6
<b>Ressources humaines</b>	0,8	0,9	1,7
<i>(Autorisations totales)</i>	1,0	1,0	2,0
<i>(Réelles)</i>	1,0	1,0	2,0
<b>Communications</b>	1,0	1,1	2,1
<i>(Autorisations totales)</i>	1,0	1,0	2,0
<i>(Réelles)</i>	1,0	1,0	2,0
<b>Total</b>	19,7	18,3	38,0
<i>(Autorisations totales)</i>	21,0	18,6	39,6
<i>(Réelles)</i>	20,9	18,6	39,5
<b>% du total</b>	<b>52,9</b>	<b>47,1</b>	<b>100</b>

<b>Tableau 5 Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)</b>					
<b><i>Recettes disponibles</i></b>					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes*	15,5	16,3	15,7	16,6	16,6
Choix variés pour les Canadiens**	13,8	13,0	14,4	13,5	13,5
<b>Total des recettes disponibles</b>	<b>29,3</b>	<b>29,3</b>	<b>30,1</b>	<b>30,1</b>	<b>30,1</b>
<b><i>Recettes non disponibles</i></b>					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes *	75,0	80,4	85,1	88,2	88,2
Choix variés pour les Canadiens**	4,3	4,6	4,1	4,1	4,1
<b>Total des recettes non disponibles</b>	<b>79,3</b>	<b>85,0</b>	<b>89,2</b>	<b>92,3</b>	<b>92,3</b>
<b>Total des recettes</b>	<b>108,6</b>	<b>114,3</b>	<b>119,3</b>	<b>122,4</b>	<b>122,4</b>
* Droits de licence de radiodiffusion, ** Droits de télécommunications					

<b>Tableau 6 Passif éventuel ( en millions de dollars)</b>			
	Au 31 mars 1999	Au 31 mars 2000	Courant au 31 mars 2001
Litiges	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0*</b>
* Note: Un montant de 2 500\$ a été identifié dans les comptes publics pour la période se terminant le 31 mars 2001.			

## Détail des recettes

### *Droits de licence de radiodiffusion*

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Conformément à cet article de la Loi, le Conseil a appliqué depuis le 1<sup>er</sup> avril 1997 un nouveau *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* qui fait suite à une décision du Conseil du Trésor d'accorder au CRTC l'autorisation d'appliquer « la méthode du crédit net » pour la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Le

CRTC perçoit maintenant des fonds, sous forme de paiements de droits de licence payables le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, pour financer les dépenses d'exploitation du Conseil associées à la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion

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, payables le 1<sup>er</sup> avril et les droits de licence de la Partie II, payables au plus tard le 30 novembre de chaque année. 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 de spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

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

Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La Partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes sur la franchise applicable. Une partie des droits de licence de la Partie II facturés par le CRTC est allouée à la couverture des dépenses de gestion du spectre d'Industrie Canada encourues par son activité - Gestion du spectre et opérations régionales notamment l'accréditation des entreprises de radiodiffusion, le programme d'inspection d'émission et les enquêtes sur des plaintes de brouillage de signaux de radiodiffusion.

En 2000-2001, le Conseil a perçu un total de 103,3 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (22,2 millions de dollars en partie I et 81,1 millions de dollars en partie II).

#### *Les droits de télécommunications*

En vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*, le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Toute entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble de telles recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposées une tarification.

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

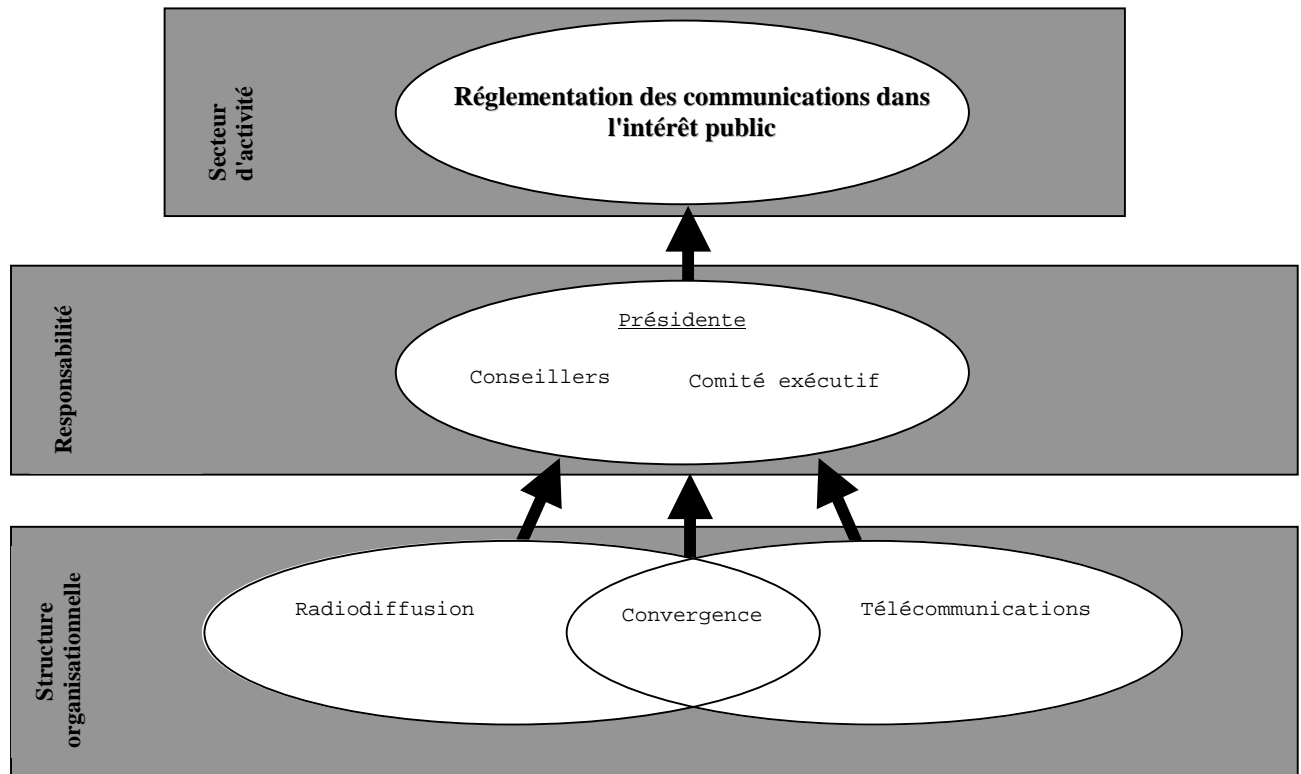
- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications.

Ces dépenses sont exposées dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans le Budget des dépenses du gouvernement du Canada. En 1995-1996, le Conseil a obtenu le droit de baser ses recettes sur les prévisions pour l'année en cours et de procéder à un rajustement annuel égal au montant de l'écart entre les droits de télécommunications recouverts et les dépenses réelles du Conseil pour son activité Télécommunications de cet exercice. Lors du rajustement annuel, tout paiement excédentaire est porté au crédit du titulaire alors que tout compte débiteur fait l'objet d'une facturation additionnelle. Pour 2000-2001, le Conseil a perçu 18,6 millions de dollars en droits de télécommunications.



## Annexe B: Structure d'activité du CRTC

---







## Annexe C: Renseignements supplémentaires

---

### Membres du CRTC

Président	<i>David Colville</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée P. Wylie</i>	(819) 997-8766
Vice-président, Télécommunications	<i>David Colville*</i> (Atlantique)	(819) 997-3430 (902) 426-7997
Conseiller	<i>Andrew Cardozo</i>	(819) 997-4330
Conseiller	<i>David McKendry</i>	(819) 997-4813
Conseillère	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Conseiller	<i>Jean-Marc Demers</i>	(819) 997-4206
Conseiller	<i>Stuart Langford</i>	(819) 953-2935
Conseillère	<i>Barbara Cram*</i> (Manitoba/Saskatchewan)	(819) 997-4485 (204) 983-6306
Conseillère	<i>Andrée Noël*</i> (Québec)	(819) 997-3831 (514) 496-2370
Conseiller	<i>Ronald D. Williams*</i> (Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	(819) 953-0435 (780) 455-6390
Conseillère	<i>Martha Wilson*</i> (Ontario)	(819) 997-2431 (416) 954-6269
Conseillère	<i>Cindy Grauer*</i> (C.-B./Yukon)	(819) 997-9411 (604) 666-2914

\*Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales

### Services à la clientèle - Bureau central

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

### Télécopieur

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

### Accès électronique

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

Courriel: [info@crtc.gc.ca](mailto:info@crtc.gc.ca)

Bureaux du CRTC

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

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

---

**En Nouvelle-Écosse**  
Édifce Banque de Commerce  
1809, rue Barrington  
Salle 1007  
Halifax (Nouvelle -Écosse)  
B3J 3K8  
Téléphone: (902) 426-7997  
Télécopieur: (902) 426-2721  
ATS: (902) 426-6997

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

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

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

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

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

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

## Annexe D: Lois et règlements connexes

---

### Lois

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
<i>Loi sur les télécommunications</i>	L.C. 1993, chap. 38, modifiée
<i>Loi sur Bell Canada</i>	L.C. 1987, chap. 19, 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*  
*Règlement du CRTC sur les tarifs*  
*Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*  
*Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*  
*Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes*



## Index

---

autre mécanisme de résolution des différends.....	31
BCE .....	10, 20
cablôdistributeurs.....	5, 32
canal sécurisé.....	33
CanWest Global.....	10, 19, 26
chaînes numériques.....	15, 23
choix variés pour les Canadiens.....	37
co-implantation.....	10, 30, 31
Comité permanent sur le patrimoine canadien.....	11
concurrence.....	iii, 5, 6, 9, 10, 15, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34
concurrence locale .....	iii
conseillers .....	30, 47
consultations .....	19, 22, 30, 32
contenu canadien .....	iii, 11, 15, 17, 18, 19, 34
CTV .....	10, 19, 20, 26
culture canadienne .....	3, 17
cybergouvernement.....	33
diversité .....	iii, iv, 3, 5, 9, 10, 11, 15, 17, 21, 23
dualité linguistique.....	iii, iv, 5, 15, 17
émissions canadiennes .....	18, 19
émissions ethniques .....	21
émissions multilingues.....	15, 21
émissions prioritaires .....	18, 19
émissions sous représentées.....	18, 19
équité et la justice .....	16
fonds canadien de télévision .....	20
fonds indépendants .....	20
gouvernement en direct.....	iv, 33
groupe de travail sur le réseau national à large bande .....	11
Le rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion .....	17
l'écoute des émissions .....	iii, 15, 19
Ledcor.....	30
Loi sur la radiodiffusion.....	9, 11, 31, 41, 49
Loi sur les télécommunications.....	9, 33, 42, 49
mandat .....	iv, 5, 6, 9, 10
mécanisme de paiement de la contribution .....	24
mission.....	i, 3, 9
normes de traitement des demandes de radiodiffusion .....	32
Norouestel.....	23, 29
Northern Téléphone .....	23
numéros de téléphone.....	15, 25
plan d'amélioration du service .....	16, 32
plan de numérotation nord-américain .....	25
plans d'amélioration du service .....	23
pluralité des voix canadiennes.....	37
Politique sur la télévision à caractère ethnique.....	21
prospérité culturelle.....	15
prospérité économique .....	6, 15
prospérité sociale.....	15
radio .....	iii, 20, 21, 22, 49
Rapport sur la concurrence.....	27
recrutant de nouveaux employés .....	iv
régime de plafonnement des prix .....	24
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications .....	42, 49
Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion .....	41
renseignements .....	23, 33, 47, 49
restrictions sur la propriété étrangère .....	11
résultats stratégiques .....	i, 15, 16
secteurs d'appels locaux .....	11
service 211 .....	25
service de raccordement direct .....	29
services d'interurbain.....	iii
services en français.....	15, 21, 22
sous-titrage .....	iv, 26
tableaux financiers.....	i, 37
talent créateur canadien .....	15
talents canadiens.....	17, 20, 23
tarifs de bande .....	30
technologie numérique .....	iii, 5, 10, 22, 23
télémarketing.....	15, 25
télévision .....	iii, 5, 11, 18, 20, 21, 22, 23, 49
télévision numérique .....	iii, 23
traitement des demandes de télécommunications.....	33
TVA .....	21, 26
vidéo descriptifs .....	iv, 15
vision.....	i, 9
WIC Western.....	10