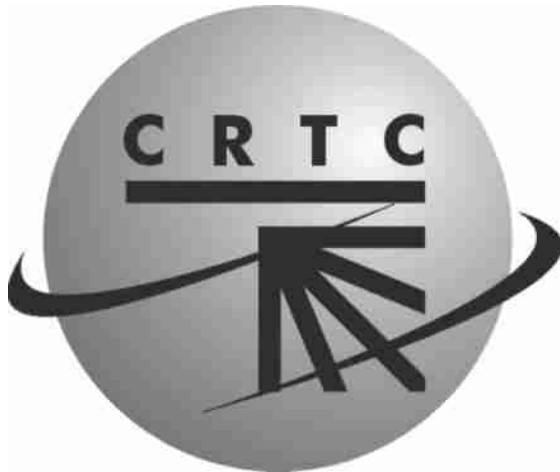


Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2005

Liza Frulla
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire	i
SECTION 1 :.....	i
Survol.....	i
Message de la ministre	3
Message du Président	5
Déclaration de la direction	8
Raison d'être.....	9
SECTION II :.....	13
Analyse du rendement par objectif stratégique.....	13
Objectif stratégique	15
Activités en vue d'atteindre l'objectif visé :	15
Chaîne de résultats du CRTC	17
Priorités du CRTC pour 2004-2005	18
Dramatiques canadiennes.....	18
L'accès aux infrastructures	20
Élimination du vol des signaux.....	22
Nouvelles technologies	23
Mise en application	26
Rationalisation des processus	26
Autres sujets d'intérêt.....	30
SECTION III :	35
Informations additionnelles.....	35
Organigramme du CRTC	37
Renseignements et tableaux financiers.....	38
<i>Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles</i>	
<i>(en millions de dollars)</i>	39
<i>Tableau 2 : Sommaire des crédits approuvés</i>	40
<i>Tableau 3 : Coût net du programme</i>	40
<i>Tableau 4 : Revenus disponibles et non disponibles</i>	41
Explication des revenus	42
<i>Tableau 5 : Droits du CRTC</i>	42
<i>Tableau 6 : Réponses aux comités parlementaires pour l'année financière 2004-2005</i>	46
<i>Tableau 7: Initiative d'amélioration des services</i>	47
ANNEXES.....	51
Annexe A: Membres et bureaux du CRTC.....	53
Annexe B : Lois, instructions et règlements connexes	55

Sommaire

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

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

Pour chacune des tâches qu'il a entreprises, le CRTC a tenu à assurer un équilibre entre les objectifs législatifs, les besoins et les aspirations des Canadiens et ceux de l'industrie des communications. Par exemple, le Conseil a continué d'encourager le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle du Canada. Il a haussé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et assuré une protection contre la violence excessive dans les médias de radiodiffusion. De plus, le CRTC s'est assuré que l'orientation de ses politiques à l'intention des industries canadiennes de la radiodiffusion et des télécommunications soit adaptée aux nouvelles technologies et qu'elle appuie des directives telles que la concurrence accrue dans les marchés de la téléphonie locale.

Le système de radiodiffusion du Canada est l'un des systèmes les plus accessibles et perfectionnés du monde. Il compte de nombreuses réussites à son actif, notamment : la disponibilité de centaines de services de radiodiffusion pour les Canadiens, qu'importe où ils demeurent; le choix accru d'émissions spécialisées pour les Canadiens; la transition du système canadien de radiodiffusion à la technologie numérique; la mise en oeuvre de politiques et de règlements assurant la disponibilité de services de radiodiffusion dans les deux langues officielles dans tout le pays; et enfin, ses importantes contributions culturelles et économiques au profit du Canada. Malgré ces succès, le Conseil reconnaît que l'industrie de la radiodiffusion doit également relever des défis, particulièrement l'accès accru à une vaste gamme de services provenant du monde entier tout en priorisant un système canadien financièrement viable et culturellement important. Au niveau social, le système de radiodiffusion doit répondre aux besoins de tous les Canadiens, refléter l'évolution de la diversité culturelle au Canada et être davantage accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. De plus, le système doit continuer à se

développer sur la base de ses réussites technologiques et suivre le rythme de l'évolution technologique.

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services de télécommunication locaux qui soient, à des prix abordables. Il veut également que l'industrie des télécommunications soit saine et procure aux Canadiens l'infrastructure et les services de télécommunication les plus avancés possibles.

Dans le cadre de sa rationalisation réglementaire, le Conseil a implanté un système sécuritaire et à la fine pointe de la technologie qui a amélioré la récolte des données par Internet et permis l'échange de renseignements entre les ministères, ce qui réduit le dédoublement du travail.

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

SECTION I:
Surviv



Ottawa, Canada K1A 0M5

Message de la ministre

À titre de ministre du Patrimoine canadien et ministre responsable de la Condition féminine, je suis fière de présenter au Parlement et à la population canadienne le Rapport ministériel sur le rendement (2004-2005) du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ce rapport explique en détail de quelle façon le CRTC a atteint ses buts et ses objectifs au cours de la dernière année et souligne sa participation à l'édification d'un Canada plus cohésif et créatif.



Élément essentiel du portefeuille du Patrimoine canadien, le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de la radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications en vue d'assurer une présence canadienne importante sur nos ondes. Le Conseil contribue à la mise en place d'une programmation de qualité et adopte des procédures qui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries qu'il réglemente.

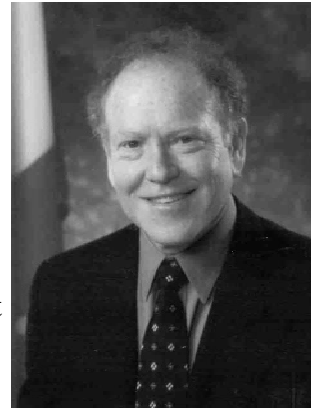
Je suis heureuse de pouvoir compter sur l'appui et l'engagement de sociétés d'État et d'organismes ministériels, comme le CRTC, pour assumer les responsabilités de ce portefeuille. Ces organismes contribuent à favoriser la vitalité culturelle de nos communautés, à préserver notre patrimoine multiculturel, à mettre en valeur nos langues officielles, à assurer l'égalité des chances pour tous les Canadiens et Canadiennes, ainsi qu'à renforcer la souveraineté culturelle du Canada.

Ensemble, nous faisons en sorte que les citoyens et citoyennes de tous âges puissent mettre à profit leur génie créateur, leur talent et leurs compétences au bénéfice de la société tout entière. Ensemble, nous travaillons à faire du Canada un pays prospère, qui se démarque par sa diversité, son dynamisme culturel et son esprit d'innovation.

Liza Frulla

Message du Président

Nos activités au cours de l'année 2004-2005 ont découlé de notre mandat, défini dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*, qui consiste à réglementer et surveiller le système canadien de radiodiffusion et à réglementer les services de télécommunications au Canada, de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs énoncés dans la législation. Ces activités ont été exposées dans notre Plan de travail triennal et dans notre Rapport sur les plans et les priorités publiés plus tôt cette année. Puisque nos activités sont souvent guidées par les demandes que nous recevons, nos priorités reflètent les besoins des Canadiens et des industries que nous réglementons.



À une époque où les changements technologiques sont nombreux et leur impact parfois difficile à prévoir, le Conseil doit, avec l'aide des industries concernées et des parties intéressées, déterminer la réglementation appropriée à la lumière de notre législation. Nous nous sommes penchés au cours de la dernière année sur le dossier des services de communication vocale sur Protocole Internet (VoIP). Nous avons tenu une instance publique pour en faire l'examen, dont une consultation publique au cours de laquelle 30 parties intéressées nous ont fait part de leurs observations. Nous avons décidé de réglementer les services VoIP offerts par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), car nous voulons nous assurer que la concurrence dans le marché canadien de la téléphonie locale ne sera pas enrayée et que les consommateurs pourront profiter d'un choix accru. Nous avons également décidé que les fournisseurs de services VoIP doivent offrir le service d'urgence 9-1-1.

Nous avons tenu en 2004 une audience publique sur la radio par abonnement, qui comprend la radio par satellite, une autre nouveauté technologique. Cette audience nous a permis d'évaluer trois propositions pour exploiter les tous premiers services radiophoniques par abonnement au Canada et à déterminer un cadre d'attribution de licences pour la radio par satellite.

Dans le secteur de la télévision, nous avons annoncé des mesures pour stimuler la production et la diffusion de dramatiques canadiennes. Les nouvelles mesures incitatives destinées aux dramatiques de langue anglaise visent à favoriser la diffusion d'un plus grand nombre de dramatiques canadiennes originales et d'accroître l'écoute de ces émissions et les dépenses qui y sont consacrées. Des mesures incitatives semblables ont été adoptées pour maintenir un niveau équilibré de dramatiques originales diffusées aux heures de grande écoute sur les ondes des stations de télévision de langue française.

En 2004, le Conseil a également adopté une nouvelle approche pour évaluer les demandes des entreprises canadiennes de distribution de radiodiffusion autorisées (systèmes de câble et par satellite de radiodiffusion directe) visant à offrir aux Canadiens des canaux de télévision étrangers en langues tierces. Cette nouvelle approche permet aux communautés de langues tierces de profiter d'une diversité et d'un choix accrus, tout en assurant la viabilité des services canadiens à caractère ethnique autorisés.

Le 15 juillet 2004, le Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision, mis sur pied par l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) et constitué de cinq représentants de l'industrie et de quatre représentants extérieurs à l'industrie, a déposé son rapport en vue de mieux refléter à l'écran et en coulisse la diversité ethnoculturelle et autochtone du Canada. Le Conseil a examiné les conclusions et les recommandations de ce rapport et il a publié sa réponse en mars 2005. Dans l'ensemble, le Conseil considère qu'il reste beaucoup de travail à faire pour diversifier la télévision canadienne privée, dans toutes les catégories d'émissions en langue anglaise et dans la plupart des catégories en langue française, et qu'il est plus que temps d'améliorer les émissions de nouvelles et les dramatiques de langue anglaise. Le Conseil est préoccupé par des écarts majeurs dans le système, révélés par le groupe de travail, soit l'absence des peuples autochtones à l'écran des télédiffuseurs généralistes et l'importante sous-représentation des Canadiens d'origine asiatique. Le Conseil continuera d'examiner de près les rapports annuels des radiodiffuseurs pour vérifier les progrès réalisés en matière de représentation de la diversité canadienne à la télévision, et il attend de l'industrie qu'elle prenne de nouvelles initiatives sous l'égide de l'ACR.

Dans le secteur des télécommunications, le Canada demeure un chef de file mondial, en raison des tarifs interurbains et locaux parmi les plus bas au monde, de l'accès étendu à Internet, particulièrement l'accès haute vitesse, ainsi que d'une industrie saine et rentable dans le domaine du sans-fil.

Au cours de l'année, le Conseil a continué de rationaliser ses procédures réglementaires, principalement les dépôts de tarifs pour lesquels il a établi des normes de service, ainsi que ses processus de règlement des différends. Dans le cas des décisions les plus importantes, nous précisons dorénavant les délais pour rendre nos décisions, afin d'aider les industries réglementées dans leur planification. Grâce à cet exercice de rationalisation, et à d'autres mesures, la vitesse à laquelle les décisions sont prises s'est améliorée, et ce, de façon marquée dans certains cas.

Le Conseil continue de favoriser la concurrence afin d'accroître le choix offert aux consommateurs, de maintenir des prix abordables et de hausser la qualité des services. Nous avons précisé en février 2005 les modalités et conditions des services de réseau numérique, ainsi que les tarifs que les compagnies concurrentes devront payer aux entreprises de téléphone titulaires en vue d'obtenir les divers services numériques dont elles ont besoin pour offrir des services de détail à leurs propres clients. En mars dernier, nous avons finalisé le plan de rabais tarifaires que les entreprises de services locaux titulaires devront accorder aux concurrents si les services qu'elles leur offrent ne satisfont

pas à 14 indicateurs de qualité. Enfin, nous avons entrepris une instance pour élaborer un cadre visant l'abstention de la réglementation des services téléphoniques locaux.

Pour assurer que les abonnés profitent de services téléphoniques de détail de qualité adéquate, le Conseil a également établi 13 indicateurs de qualité. Si les compagnies de téléphone n'y satisfont pas, les abonnés se verront accorder un crédit sur leur facture de téléphone. Nous avons également accru la protection des consommateurs à l'égard des services 1-900 en établissant diverses garanties relatives aux frais que ces services engendrent.

Le Conseil a travaillé aussi à résoudre le dossier du télémarketing et a participé en ce sens au développement de la législation nécessaire au Parlement avec Industrie Canada.

Ce ne sont là que quelques exemples du travail accompli par le Conseil et son personnel au cours de l'année 2004-2005. Nous oeuvrons dans des secteurs d'activités qui touchent de très près les Canadiens et nous tentons de répondre à leurs besoins et de leur assurer une vaste gamme de services de radiodiffusion et de télécommunications de grande qualité, en réalisant les objectifs énoncés dans les politiques que renferment les lois qui nous gouvernent.

Charles M. Dalfen

Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2004–2005 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le document a été préparé conformément aux principes de déclaration figurant dans les *Lignes directrices pour la préparation des rapports de rendement ministériels 2004-2005* :

- Il respecte les principes décrits dans les Lignes directrices;
- Il se fonde sur une architecture d'activités de programme approuvée;
- Il présente des informations cohérentes, complètes, équilibrées et exactes;
- Il fournit une base de reddition de comptes quant aux résultats recherchés ou obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont accordées;
- Il fait état de la situation financière d'après les dépenses prévues dans le RPP et les chiffres des Comptes publics.

Nom : _____
Diane Rhéaume, Secrétaire générale

Date : _____

Raison d'être

Le CRTC a été fondé en vue de soutenir et de promouvoir la culture canadienne et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques fondamentaux. Le Conseil accomplit son mandat d'organisme de réglementation et de superviseur de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt public et est régi par la Loi sur la radiodiffusion de 1991 et la Loi sur les télécommunications de 1993 dans l'accomplissement de son mandat.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée.

La *Loi sur les télécommunications* vise à assurer l'accès pour les Canadiens à des services de téléphonie et à d'autres services de télécommunication fiables et à prix abordables.

Depuis la première Commission royale, créée en 1928 pour étudier la radiodiffusion, le gouvernement du Canada s'est sans cesse employé à s'assurer que ses politiques suivent l'évolution de la technologie. Cette mission a été l'axe central depuis les débuts de la radio et de la télévision jusqu'à l'arrivée de l'ère de l'autoroute de l'information réputée pour ses changements technologiques rapides.

Nous sommes aujourd'hui un organisme public autonome et nous rendons compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Notre défi est de servir l'intérêt public tout en maintenant l'équilibre entre les objectifs culturels, sociaux et économiques des lois sur la radiodiffusion et des télécommunications en tenant compte des désirs et des besoins des citoyens canadiens, de l'industrie et de tout autre groupe intéressé.

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

Télécommunications

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

1. Le Canada est un des pays où les prix des services interurbains sont les plus bas;
2. Le Canada possède une industrie de téléphonie sans-fil saine, concurrentielle et rentable;
3. La pénétration d'Internet et du sans-fil continue d'être le marché le plus dynamique de l'industrie;

4. En matière de déploiement de la large bande, environ 86 % des Canadiens vivent dans des collectivités desservies par Internet haute vitesse et, pour ce qui est de la pénétration, le Canada devance tous les autres pays du G8 avec 16,7 abonnés pour 100 habitants. Le marché est partagé plus ou moins également entre le câble et la ligne d'abonné numérique (LAN), deux entreprises concurrentes fondées sur les installations. La tarification reste très concurrentielle.

Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché, le Conseil a pu s'abstenir complètement ou partiellement de réglementer dans ces secteurs d'activités.

Toutefois, le CRTC reconnaît que certaines difficultés persistent. Il faudra éliminer des obstacles importants pour en arriver à une concurrence locale durable, les titulaires locaux continuant de détenir une part de lion dans les marchés. En 2004, plusieurs concurrents et câblodistributeurs ont pénétré ou ont communiqué leur intention de pénétrer le marché local par le biais de la communication sur protocole internet.

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

Radiodiffusion

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

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

- Le système de radiodiffusion canadien donne aux Canadiens l'accès à des centaines de services de radiodiffusion, quel que soit l'endroit où ils vivent au Canada.
- Les services de télévision spécialisée se sont multipliés et donnent aux Canadiens des choix de plus en plus nombreux de créneaux de programmation.
- La technologie numérique est en marche et le système canadien de radiodiffusion est prêt à prendre ce virage.
- Il existe des politiques et des règlements pour faire en sorte que les services de radiodiffusion soient offerts dans les deux langues officielles dans tout le pays.

- L'industrie de la radiodiffusion canadienne apporte d'importantes contributions au Canada, à la fois sur le plan culturel et économique. Il s'agit aujourd'hui d'une industrie qui représente plusieurs milliards de dollars et qui emploie des Canadiens dans de nombreux domaines, des artistes aux écrivains et acteurs en passant par les techniciens et les ingénieurs.

Malgré ces succès, le Conseil est tout à fait conscient que le système de radiodiffusion a encore des défis à relever, le plus important d'entre eux étant de continuer à accroître l'accès à une grande diversité de services du monde entier, tout en favorisant un système canadien viable sur le plan financier et culturellement important. Dans ce contexte, le Conseil s'affaire diligemment à augmenter l'écoute du contenu canadien, plus particulièrement des dramatiques, tout en accordant plus de place aux services en langues étrangères pour mieux desservir la nouvelle population canadienne.

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

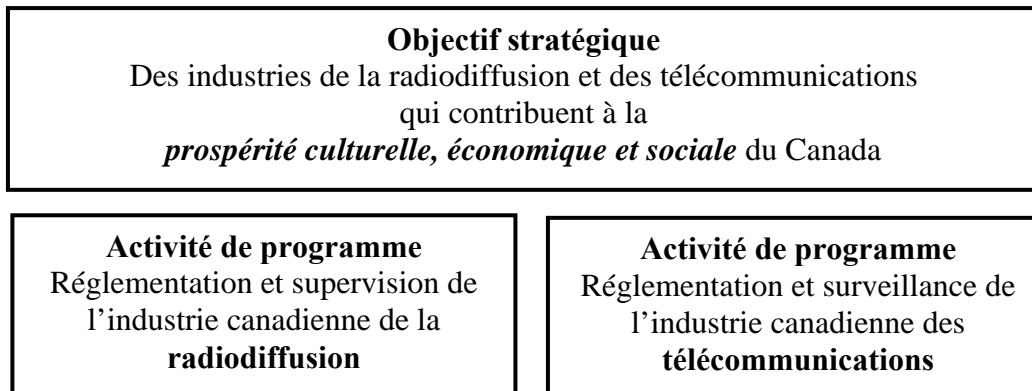
Il y a quelques années, le grand défi était de rendre notre système de radiodiffusion accessible à tous les Canadiens partout au pays, si éloignés soient-ils. Ce défi a été largement relevé et l'objectif atteint. Maintenant, il s'agit surtout de veiller à ce que le système de radiodiffusion réponde aux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

Enfin, le système doit continuer de faire fond sur ses succès technologiques et suivre le rythme des technologies les plus récentes. Le Conseil a tenu, en novembre 2004, une audience publique portant sur trois demandes de services de radio par abonnement durant laquelle il a étudié également des questions relatives d'ordre politique. Le passage à la télévision numérique étant déjà bien commencé, un cadre stratégique et d'attribution des licences a été en grande partie mis en place, mais il reste encore des défis à relever. Le Conseil poursuit son travail, en consultation avec les industries touchées, pour pouvoir surmonter les difficultés qui nous attendent sur les plans culturel et commercial.

SECTION II :

Analyse du rendement par objectif stratégique

Objectif stratégique



Le Conseil cherche à accomplir, par le biais de nombreuses mesures, l'objectif stratégique ci-dessus qui est défini comme suit :

1. **Prospérité culturelle** : la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;
2. **Prospérité économique** : une concurrence durable au sein de l'industrie canadienne des communications;
3. **Prospérité sociale** : accessibilité accrue à une grande variété de services de communication novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables, qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs.

Activités en vue d'atteindre l'objectif visé :

Le Conseil assume ses responsabilités en matière de réglementation dans le cadre de fonctions connexes, notamment :

- √ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- √ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- √ traiter les demandes de tarifs de l'industrie des télécommunications;
- √ favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficace et effective;
- √ surveiller la concurrence et supprimer les obstacles qui lui nuisent;
- √ collaborer avec l'industrie à la résolution des différends en matière de concurrence;
- √ élaborer et mettre en œuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*;

- √ surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique;
- √ surveiller les entreprises de radiodiffusion pour s'assurer qu'elles respectent la réglementation et les conditions de leurs licences en matière de programmation et d'obligations financières.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications. Conformément à son rôle et à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil s'assure que les questions sociales et culturelles sont considérées par les industries réglementées. À titre d'exemple, citons : le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle canadienne, l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants ainsi que le développement de mesures visant la protection contre la présence de violence excessive et de propos abusifs dans les médias de radiodiffusion. Il s'est employé à faire en sorte que l'orientation de ses politiques concernant les industries de radiodiffusion et de télécommunication soit adaptée au rythme des nouvelles technologies et favorise l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie et dans le secteur de la câblodistribution.

Ressources financières totales

Prévues	Autorisées	Actuelles
43,7 M \$	44,0 M \$	44,0 M \$

Ressources humaines totales

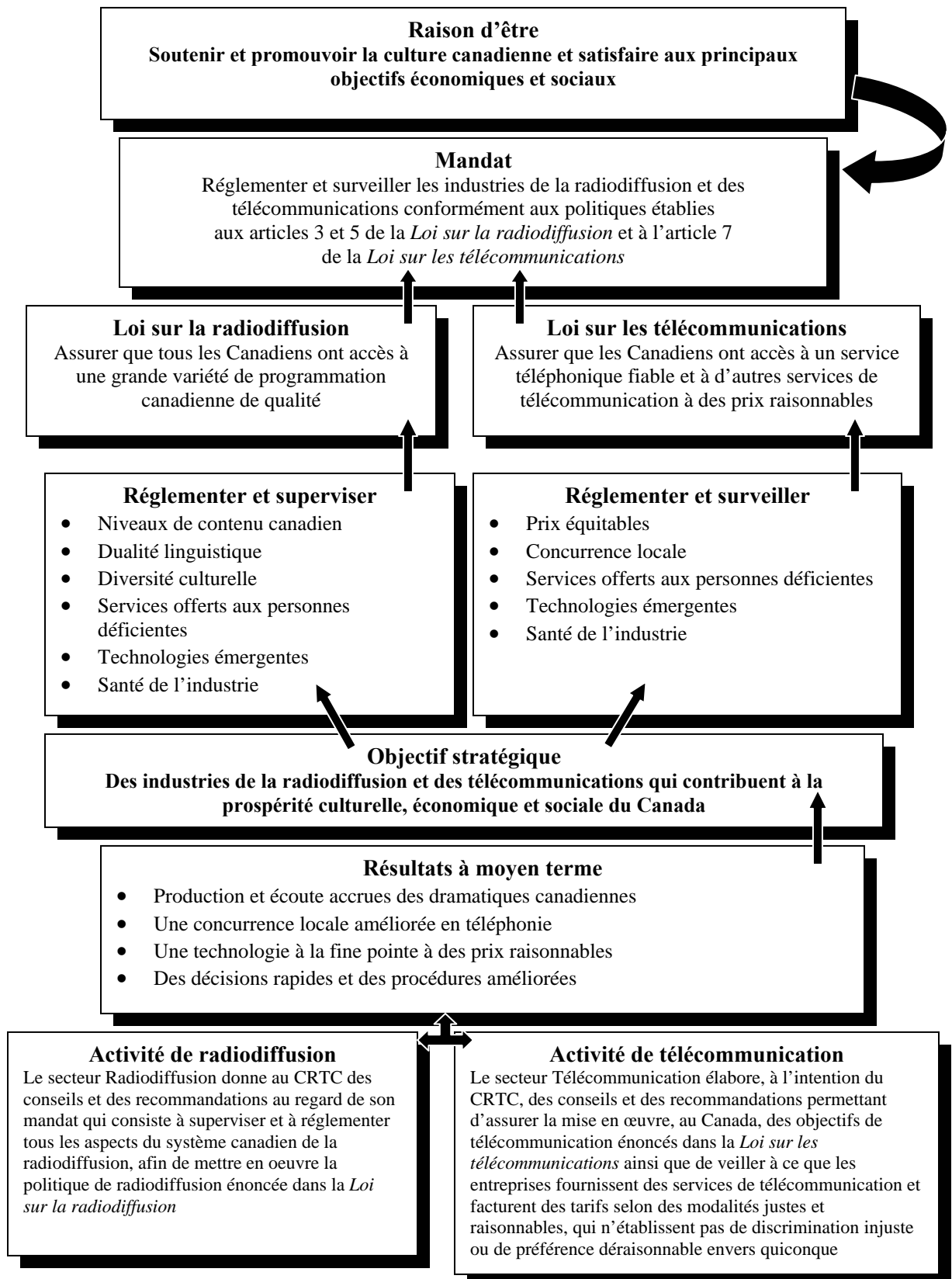
Prévues	Actuelles	Différence
410 EPT	401 ETP	9 ETP

Sommaire du rendement relatif aux objectifs stratégiques du Conseil, aux priorités et engagements

Objectif stratégique	Priorités/ Engagements 2004-2005	Dépenses prévues	Dépenses actuelles	Résultats escomptés et statut actuel
Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada	Prospérité culturelle	13,5 M \$	13,6 M \$	Un contenu et une programmation canadiens qui reflètent les Canadiens
	Prospérité économique	10,7 M \$	10,8 M \$	Des industries saines en radiodiffusion et en télécommunications
	Prospérité sociale	12,5 M \$	12,6 M \$	Une technologie de pointe à des prix abordables
	Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces*	7,0 M \$	7,0 M \$	Publication de décisions plus rapide et processus améliorés

* Cette activité a été incorporée à la prospérité sociale dans le RPP 2005-2006 et le budget a été rajusté en conséquence.

CHAÎNE DE RÉSULTATS DU CRTC



Priorités du CRTC pour 2004-2005

Activité	Priorité	Résultats escomptés
Prospérité culturelle	Augmenter la production et la diffusion, l'auditoire et les dépenses accordées à la dramatique canadienne originale de haute qualité	Utilisation accrue des ressources canadiennes, visibilité accrue des artistes canadiens et un plus grand choix pour les téléspectateurs
Prospérité économique	Accorder l'accès aux infrastructures pour encourager et faciliter la concurrence locale	Favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunications et offrir un plus grand choix de services locaux à la clientèle
	Éliminer le vol de signaux	Protéger l'industrie canadienne
Prospérité sociale	Se tenir au fait des technologies émergentes	Offrir une technologie de pointe à des prix raisonnables et abordables à la clientèle
	Surveiller la mise en application de la réglementation et les politiques	Assurer la conformité des entreprises réglementées
	Processus améliorés et publication plus rapide des décisions	Accélérer le temps de réponse du Conseil aux requêtes et demandes de l'industrie
Mise en œuvre des initiatives gouvernementales		Conformité aux directives gouvernementales

Priorités

Dramatiques canadiennes

Dramatiques de langue anglaise : Le 6 mai 2004, le Conseil a publié, afin d'obtenir des observations, une série de mesures incitatives qu'il proposait à l'égard de la diffusion de dramatiques canadiennes de langue anglaise. En novembre 2004, après avoir reçu les observations, le Conseil a publié les mesures définitives (*Mesures en faveur des émissions dramatiques télévisées canadiennes de langue anglaise, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-93*, 29 novembre 2004). Le programme de mesures incitatives

récompense les radiodiffuseurs qui atteignent l'objectif que le Conseil a fixé à l'égard des nouvelles heures de dramatiques canadiennes, et qui augmentent le nombre d'heures de diffusion de ces émissions ainsi que les dépenses qu'ils y consacrent, en leur accordant de précieuses minutes supplémentaires de publicité. Par la suite, le Conseil a approuvé des conditions de licence mettant en œuvre le programme de mesures incitatives pour les principaux groupes de télédiffuseurs qui présentent des dramatiques.

Dramatiques de langue française : En juin 2004, le Conseil annonçait des mesures possibles pour s'assurer que les dramatiques canadiennes originales de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute. En janvier 2005, suite à l'examen des observations recueillies, le Conseil a publié sa décision (*Mesures en faveur des dramatiques originales canadiennes de langue française diffusées à la télévision, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-8*, 27 janvier 2005). Selon les mesures incitatives, les télédiffuseurs qui décident d'adhérer au programme pourront diffuser des minutes de publicité additionnelles pour chaque heure de dramatiques originales de langue française qu'ils diffuseront aux heures de grande écoute. Les modifications requises aux conditions de licence pour permettre aux télédiffuseurs d'adhérer au programme ont été apportées et approuvées à la fin mars 2005 dans le cas des deux réseaux privés TVA et TQS ainsi que leurs affiliées respectives.

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

- √ **Heures de diffusion des dramatiques canadiennes**
Les titulaires de licence sont tenus de soumettre au Conseil des registres dans lesquels sont notées toutes les émissions qu'ils diffusent.
- √ **Dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes**
Bien que le Conseil ait éliminé les exigences relatives aux dépenses pour la plupart des radiodiffuseurs dans le cadre de l'avis public intitulé *La politique télévisuelle au Canada : Misons sur nos succès*, avis public de radiodiffusion CRTC 1999-97, 11 juin 1999, il continue de surveiller les dépenses que les titulaires consacrent à tous les types d'émissions en fonction des déclarations annuelles qu'elles déposent.
- √ **Écoute des dramatiques canadiennes**
Depuis le début des années 1980, le Conseil suit de près l'écoute des dramatiques canadiennes et l'évalue sous forme de pourcentage par rapport à l'écoute globale des dramatiques des stations de langue anglaise. Ces renseignements reposent sur les semaines d'automne de sondage intensif de BBM.

L'accès aux infrastructures (partie intégrante des initiatives sur la concurrence locale)

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

Dans le domaine de l'interurbain, des données sans fil, des liaisons spécialisées et des marchés Internet de détail, le CRTC s'est abstenu de réglementer les prix, ayant estimé que la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers. Toutefois, le Conseil continue de juger nécessaire de réglementer, de façon neutre sur le plan technologique, les marchés qui ne peuvent pas être suffisamment concurrentiels.

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

Dans le but de maintenir son appui à la concurrence locale et de faciliter l'entrée des concurrents dans les marchés locaux, le Conseil, par le biais d'instances publiques en vue d'obtenir des commentaires, a initié les mesures suivantes :

- Le Conseil a supprimé les restrictions voulant que le service de ligne d'abonné numérique (LAN) ne soit offert qu'avec le service local de base d'affaires. Dorénavant, les clients pourront choisir un fournisseur de service local distinct du fournisseur de service d'accès Internet haute vitesse. (*FCI Broadband – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients du service d'affaires*, décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004).
- Le Conseil a établi les exigences à l'égard du modem câble auxquelles les FSI doivent satisfaire pour offrir un service d'accès haute vitesse à leurs clients depuis les réseaux des entreprises de câblodistribution. (*Accès Internet de tiers fourni par modem câble*, décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004).

- Le Conseil a modifié le cadre de réglementation régissant l'interconnexion des entreprises de services locaux pour améliorer l'efficacité des réseaux des entreprises (*Arrangements de circuit régissant l'échange de trafic et le point d'interconnexion entre les entreprises de services locaux, décision de télécom CRTC 2004-46, 14 juillet 2004*). Le Conseil a conclu que la réduction du nombre de points d'interconnexion entre les entreprises s'accompagnera d'une réduction générale des coûts pour les entreprises, ce qui, en bout de ligne, profiterait aux consommateurs de services de télécommunication.
- Le Conseil a éliminé certains obstacles à la concurrence en réduisant les tarifs que les concurrents doivent payer aux compagnies de téléphone titulaires et aux entreprises de câblodistribution pour leurs services de gros. Parmi ces tarifs les plus significatifs, on compte les tarifs applicables à l'accès Internet de tiers payés aux câblodistributeurs, les frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base à payer aux fournisseurs de services interurbains, ainsi que les tarifs applicables aux services RNC. (*Tarifs, modalités et conditions à l'égard des points d'interconnexion et des frais de service applicables à l'accès Internet de tiers qui utilisent les réseaux de câblodistribution, décision de télécom CRTC 2004-69, 2 novembre 2004; Examen des frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base, décision de télécom CRTC 2004-72, 9 novembre 2004; Services de réseau numérique propres aux concurrents, décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005*).
- Le Conseil a établi les modalités, les conditions et les tarifs définitifs auxquels les concurrents doivent se conformer pour obtenir des compagnies de téléphone titulaires les services de réseau numérique sur lesquels ils comptent pour fournir des services à leurs propres clients (*Services de réseau numérique propres aux concurrents, décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005*). La décision concilie les intérêts des concurrents, des compagnies de téléphone et des consommateurs. À la suite de cette décision, les concurrents paieront généralement des tarifs plus bas pour des composantes de réseau numérique, les compagnies de téléphone seront compensées pour les pertes de revenus associées à ces réductions de tarif, et les consommateurs ne verront pas leurs tarifs augmenter. Cette décision permet de mener à bien les objectifs relatifs à la concurrence fondée sur les installations du fait que les tarifs applicables aux services haute vitesse par fibre faciles à reproduire ont été établis en tenant compte d'une marge suffisamment grande pour encourager les concurrents à investir dans leurs propres installations, tandis que les tarifs applicables à l'accès traditionnel à basse vitesse sur cuivre ont été fondés sur le prix coûtant, plus un supplément de 15 p.100.
- Le Conseil a établi un plan de rabais pour les concurrents (*Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*) qui achètent des services des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), plan qui est basé sur 14 indicateurs de la qualité du service (QS). Dans l'éventualité où une ESLT ne satisfait pas à l'un des

indicateurs, le concurrent devient admissible à un rabais de l'ESLT, lequel équivaut à 5 p.100 de ses paiements (uniques ou mensuels).

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

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

Élimination du vol des signaux

Le vol de signaux reste un problème pour l'ensemble du système canadien de radiodiffusion. Cette activité, qui peut prendre toutes sortes de formes, inclut aussi bien le vol de services de télévision par câble que de signaux par satellite.

Le vol de signaux porte préjudice aux entreprises canadiennes tant sur le plan économique que culturel. D'un point de vue économique, le vol de signaux prive l'industrie canadienne de radiodiffusion d'importants revenus. Cette perte de revenus réduit la capacité des entreprises de distribution par satellite et par câble d'entretenir leurs infrastructures et d'investir dans des technologies novatrices. En privant de revenus importants, les entreprises de distribution par câble et par satellite, les télédiffuseurs, les producteurs d'émissions de télévision et les titulaires de droits de diffusion, le vol de signaux réduit la capacité des radiodiffuseurs d'acheter et de diffuser des émissions de télévision canadiennes. Enfin, le vol de signaux diminue les contributions au Fonds canadien de télévision, lesquelles sont proportionnelles aux revenus des titulaires. Le FCT fournit le financement principal pour les productions typiquement canadiennes.

Face au vol des signaux par satellite, le gouvernement a déposé en 2004 le Projet de loi C-2, *Loi modifiant la Loi sur la radiocommunication*. Ce projet de loi visait à renforcer l'application de la loi et la capacité de l'industrie à prévenir le vol de signaux par satellite.

Parmi les amendements importants, on proposait l'obligation d'obtenir un certificat d'importation du ministre de l'Industrie pour importer de l'équipement de transmission par satellite au Canada. Afin de décourager les trafiquants d'équipement illégal, le Projet de loi C-2 prévoyait des amendes beaucoup plus sévères pour mieux refléter la gravité de l'offense et renforçait aussi la capacité des parties concernées d'entreprendre des poursuites au civil et de réclamer les dommages prévus dans la Loi.

Au printemps 2004, le Comité permanent de l'industrie des sciences et de la technologie a étudié les amendements avec un certain nombre de représentants de l'industrie et du gouvernement, dont le CRTC, qui a comparu à titre de témoin. Cependant, à la suite du déclenchement des élections du 23 mai 2004 et de la dissolution du Parlement, le projet de loi est mort au feuillet.

Dans le cadre de leur programme de lutte contre le vol de signaux, plusieurs membres clés de l'industrie ont pris diverses initiatives. Vous trouverez des exemples de ces activités dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2005*.

Nouvelles technologies

Service de communication vocale sur protocole Internet (VoIP)

En avril 2004, le Conseil a amorcé une instance en vue d'établir un cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP). Le Conseil y a exprimé ses avis préliminaires sur certaines obligations réglementaires auxquelles doivent satisfaire les fournisseurs de services VoIP, y compris les obligations relatives aux entreprises de services locaux titulaires qui déposent des tarifs, à la fourniture des services d'urgence 9-1-1 et 9-1-1 évolué, au service de relais téléphonique, aux garanties relatives à la protection de la vie privée et au régime de contribution (*Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, avis public de télécom CRTC 2004-2, 7 avril 2004*). Le Conseil a mis fin à l'instance en octobre et a rendu sa décision en mai 2005 (*Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005*).

Dans sa décision le Conseil a établi qu'il réglementerait le service VoIP que lorsqu'il sera fourni et utilisé comme un service de téléphone local. Cette décision est conforme aux décisions antérieures où le Conseil a décidé qu'il ne réglementerait pas les services Internet de détail. Cette décision signifie également qu'il ne réglementera pas les services VoIP d'ordinateur à ordinateur (poste à poste) qui reposent exclusivement sur Internet.

Le Conseil a décrété que le service VoIP est un service téléphonique parce que les Canadiens l'utilisent comme un service téléphonique, parce qu'il se vend comme un service téléphonique et parce qu'il fonctionne comme un service téléphonique. Le service VoIP permet des communications vocales bidirectionnelles en temps réel en provenance et à destination de quiconque possède un numéro de téléphone raccordé au réseau de téléphone public commuté, et ce, partout dans le monde. Conformément à la *Loi sur les télécommunications*, cette décision met l'accent sur les services plutôt que sur les technologies.

Les services VoIP actuellement sur le marché diffèrent peu des services de circonscription de base – le type de service téléphonique local généralement utilisé. Les services VoIP n'ont pas les caractéristiques d'un nouveau service pour les raisons suivantes :

- √ Bon nombre de clients considèrent la téléphonie VoIP comme un équivalent ou un quasi-substitut des services de circonscription de base; il est donc peu probable que la majorité des consommateurs ou des entreprises s'abonne à la fois au service VoIP et au service téléphonique traditionnel.
- √ La plupart des compagnies qui vendent des services VoIP les proposent avec les mêmes caractéristiques de base que les services locaux. Certes, les services VoIP peuvent comporter quelques fonctions distinctes, mais celles-ci ne permettent pas d'établir qu'il s'agit d'un type de service de communication entièrement différent.

Cette décision contribuera à atteindre l'objectif d'instaurer une concurrence durable dans les marchés de la téléphonie locale. Aux termes de cette décision, les entreprises de services locaux titulaires, c.-à-d. celles qui dominent les marchés, ne peuvent vendre leurs services VoIP locaux en dessous du prix coûtant afin d'enrayer la concurrence.

Le marché de la téléphonie locale compte parmi les quelques marchés du Canada qui sont encore réglementés par le CRTC. Ces marchés ont été ouverts à la concurrence en 1997. Les entreprises de services locaux titulaires dominent encore les marchés et la concurrence ne s'est pas encore implantée dans les marchés de la téléphonie locale.

Le Conseil est d'avis que les services VoIP constituent une étape cruciale dans l'évolution des services téléphoniques locaux et c'est précisément à cette étape que le Canada doit se doter d'un cadre de réglementation qui mènera le plus rapidement possible à la concurrence.

Cette décision coïncide également avec le lancement d'un vaste processus qui vise à éliminer la réglementation relative aux prix des services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP.

En avril 2005, le CRTC a publié un avis public (*Abstention de la réglementation des services locaux*, [avis public de télécom CRTC 2005-2](#), 28 avril 2005) dans lequel il sollicite des observations sur la façon de réduire la réglementation des services téléphoniques locaux de résidence et d'affaires, au fur et à mesure que la concurrence deviendra durable dans ces marchés.

Services de radio par abonnement

Le Conseil a été saisi de trois demandes de services de radio par abonnement, incluant deux services distribués par satellite et un service par voie terrestre, qui ont été publiées

en juin 2004. Chacune des demandes ainsi que des questions de politiques afférentes ont été examinées lors d'une audience publique qui s'est tenue en novembre 2004.

Services de programmation à haute définition

En août 2004, le Conseil a sollicité des observations sur une proposition de cadre exhaustif d'attribution de licences et de distribution des services payants et spécialisés à haute définition (HD). Le cadre adopté par suite de cette instance régira les licences et la distribution des versions HD des services canadiens et non canadiens de télévision payante et spécialisée existants ainsi que des nouveaux services HD canadiens et non canadiens. L'instance portera sur les régimes d'attribution de licences pour les services canadiens de télévision payante et spécialisée HD ainsi que pour leur distribution par les diverses classes d'entreprises de distribution de radiodiffusion au pays, y compris l'établissement de niveaux minimums de contenu HD que les services canadiens de télévision payante et spécialisée doivent offrir pour faire l'objet d'une distribution obligatoire par les entreprises de distribution (*Appel d'observations sur une proposition de cadre d'attribution de licence et de distribution des services payants et spécialisés à haute définition, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-58, 6 août 2004*).

Dans un même temps, le Conseil étudie les commentaires concernant un cadre de réglementation devant régir la migration des services payants et spécialisés distribués en mode analogique à une distribution en mode numérique. (*Décisions relatives à l'établissement des règles devant régir la distribution des services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées; et appel de propositions pour un cadre de réglementation de la migration à la distribution numérique des services payants et spécialisés distribués en mode analogique, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-1, 7 janvier 2005*).

Ligne d'abonné numérique

En novembre 2004, le Conseil a attribué des licences régionales à Bell Canada l'autorisant à fournir des services de distribution de ligne d'abonné numérique (LAN) dans un certain nombre de localités de l'Ontario et du Québec. Aux termes de ces licences, Bell Canada pourra livrer concurrence à d'autres distributeurs et utiliser son infrastructure de télécommunication pour offrir aux résidents de ces provinces un large éventail de services de radiodiffusion. Après avoir examiné diverses questions de concurrence touchant les services de distribution proposés par Bell Canada, le Conseil a conclu que la fourniture par la compagnie de services de distribution par voie terrestre favoriserait la concurrence dans le marché de la distribution, ce qui serait avantageux pour le système canadien de radiodiffusion, en raison de l'accroissement du choix et de l'efficacité (*Entreprises régionales de distribution de radiodiffusion en Ontario et au Québec, décision de radiodiffusion CRTC 2004-496, 18 novembre 2004*).

Mise en application

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

Même si le gouvernement a indiqué qu'il est disposé à accorder au secteur des télécommunications le pouvoir d'imposer des sanctions, et qu'il y songe pour le secteur de la radiodiffusion, pour l'instant il n'a introduit aucune loi au Parlement qui accorderait au CRTC un tel pouvoir.

Rationalisation des processus

Secteur de radiodiffusion

Processus publics

Au cours de la période faisant l'objet du rapport, le Conseil a tenu 12 audiences publiques en radiodiffusion. Les demandes qu'il y a entendues se résument comme suit :

- 52 demandes visant l'exploitation de nouveaux services radiophoniques dans divers marchés du pays, dont Halifax, Moncton, Saint John, Fredericton, Ottawa/Gatineau, Vancouver et Kamloops.
- Trois demandes visant l'exploitation de nouveaux services de radio par abonnement au Canada.
- Douze demandes de renouvellement, dont neuf soulevaient la question des Conventions de gestion locale (CGL) et des Conventions de vente locale (CVL) dans quatre marchés différents en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à l'Île du Prince-Édouard.
- Quatre transactions de propriété incluant le transfert à CHUM Ltd. des entreprises de télévision de Craig Media en Alberta et au Manitoba; le transfert de l'entreprise de télévision Toronto One, de Craig Media à Québecor; la transaction Astral/Corus mettant en cause 13 entreprises de radio AM et FM au Québec; de même que le transfert de CJUK-FM Thunder Bay, de Big Pond à Newcap.

Les 12 audiences publiques ont généré environ 63 350 interventions. Le Conseil a également publié 65 avis portant sur quelque 200 demandes et 15 examens de politique

qui ont fait l'objet de près de 4 000 interventions. Le Conseil a publié au total 598 décisions. Parmi ses autres activités de surveillance, il a également examiné 2 800 rapports annuels, 5 940 registres d'émissions de télévision et contrôlé le contenu de la programmation de 35 stations de radio.

Résolution de différends

Au cours de la période visée par le rapport, le CRTC a commencé à intervenir davantage et plus rapidement à l'aide du mécanisme de résolution alternative des différends (RAD). En effet, ces interventions, qui ont lieu avant le dépôt de plaintes ou de demandes officielles de règlement des différends et avant la présentation de la documentation afférente, visent principalement à cerner et à supprimer le plus rapidement possible les obstacles à la résolution des litiges, ce qui permet aux parties et au Conseil de réaliser des économies considérables sur le plan des ressources. En cas de non règlement du différend, une intervention plus précoce permet quand même aux parties de mieux comprendre la situation et d'utiliser plus efficacement les ressources dont le Conseil dispose pour régler les différends.

De progrès importants ont été réalisés à ce chapitre par le Groupe chargé des litiges en matière de concurrence. Au début de l'exercice 2004-2005, 36 dossiers n'étaient pas réglés, 15 nouveaux dossiers se sont ajoutés pendant l'année et 44 ont été réglés.

Processus accéléré

Au début de 2004, le Conseil a lancé sous la bannière « Processus accéléré » un mécanisme visant à accélérer le règlement des questions de concurrence découlant de la *Loi sur les télécommunications (Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004)*. C'est en mars 2005 qu'a eu lieu la première audience accélérée portant sur une question de concurrence découlant en même temps de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil est maintenant prêt à utiliser le processus accéléré à l'égard des questions de concurrence en radiodiffusion (*Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la Loi sur la radiodiffusion, circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463, 18 avril 2005*).

Ordonnances d'exemption

En juin 2004, le Conseil a émis une ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés et en novembre 2004, le Conseil a émis une ordonnance d'exemption pour certaines entreprises de radio de faible puissance qui diffusent des messages en direct ou préenregistrés sur la circulation, les conditions météorologiques, les travaux de construction et les fermetures de routes, etc. D'autres situations où le processus accéléré pourrait être bénéfique sont présentement à l'étude.

Rationalisation

En plus du processus accéléré et des ordonnances d'exemption, le Conseil a également élaboré des mesures de rationalisation visant à accélérer sa prise de décisions par l'allègement du nombre de lacunes ainsi qu'un nombre limité de comparutions aux audiences publiques. Des consultations informelles auprès des représentants de l'industrie sont amorcées afin d'élaborer de nouvelles procédures à cet égard.

Secteur des télécommunications

Une réglementation efficace

Le Conseil a sensiblement diminué un arriéré de travail datant des années antérieures. Ce progrès a été possible grâce à certaines initiatives découlant d'une coopération accrue entre le Conseil et l'industrie, parmi lesquelles on compte d'autres modes de règlement des différends, qui ont permis d'éviter les longs processus plus officiels du CRTC. Dans un geste sans précédent, les compagnies de téléphone titulaires ont également négocié avec leurs concurrents la fourniture de services de gros, ce qui a permis au Conseil et aux compagnies de réaliser des économies. De plus, lorsque les demandes sont incomplètes, le Conseil les renvoie aux demandeurs au lieu d'effectuer des dépenses supplémentaires en tentant d'y apporter les corrections requises. Le personnel du Conseil a également résolu de nombreux problèmes par courrier. Toutes ces initiatives ont permis au Conseil de mieux servir le public.

Abstention de réglementer

Afin d'accélérer les processus et de réduire la charge de travail, le Conseil, conformément à la *Loi sur les télécommunications*, s'abstiendra de réglementer certains marchés s'il peut prouver qu'ils sont suffisamment concurrentiels. Les demandes d'abstention traitées cette année concernaient notamment les services de liaisons spécialisées intercirconscriptions (LSI) et les ententes conclues en vertu de l'article 29 pour les LSI dans le cas des compagnies de téléphone titulaires, la messagerie électronique, la messagerie vocale dans le territoire de Sask Tel, les réseaux de longue distance et le cellulaire dans les territoires des petites compagnies de téléphone indépendantes.

Processus accéléré

Au début de 2004, le Conseil a établi un processus dans le but d'accélérer le règlement des questions de concurrence découlant de la *Loi sur les télécommunications*. Dans le cadre de ce nouveau processus accéléré, le Conseil a mis sur pied une série de comités internes pour traiter des litiges qui opposent en général deux parties, dans les cas où les problèmes sont essentiellement de nature factuelle. Sur le plan de la logistique, le processus accéléré permet d'entendre trois demandes le même jour, si nécessaire. Les décisions sont habituellement publiées dans la semaine qui suit l'audience publique. Déjà, six processus accélérés ont été suivis, dans le cadre desquels neuf demandes ont été

réglées. La rétroaction favorable des membres de l'industrie montre clairement que ce programme est une réussite. (*Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence, circulaire de télécom CRTC 2004-2*, 10 février 2004).

Rationalisation

En novembre 2004, le Conseil a publié son Rapport à la gouverneure en conseil sur l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et sur la mise en place et l'accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe. Ce rapport est une source bien documentée de renseignements de grande valeur sur l'industrie des télécommunications canadiennes, tant pour le Conseil que pour les autres intervenants de l'industrie. Pour préparer ce rapport, le Conseil a apporté d'importantes améliorations à la collecte de données en introduisant un système de collecte en ligne, qui permet le dépôt électronique en une seule fois des données nécessaires aux listes d'enregistrement, aux licences internationales, aux droits de télécommunication, au calcul de la subvention en fonction des revenus et au rapport destiné à la gouverneure en conseil. De plus, le Conseil a réduit le fardeau associé à la collecte de données pour les petites compagnies en simplifiant les exigences et les formulaires de rapport pour ces compagnies. (*Rapport à la gouverneure en conseil – État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada/Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*), novembre 2004, *Collecte de données sur l'industrie des télécommunications : mise à jour des listes d'enregistrement du CRTC, droits de télécommunication, régime de contribution fondé sur les revenus canadiens, licences internationales et surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications, circulaire de télécom CRTC 2005-4*, 9 février 2005).

Résolution des différends non officiels et Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)

Cette année, le personnel du Conseil a été en mesure de résoudre plus de 25 différends non officiels entre des parties. Chaque fois qu'un différend non officiel est réglé, le recours à un processus en vertu de la partie VII est évité, ce qui permet aux parties et au Conseil de faire d'importantes économies.

Le Conseil a mis sur pied les groupes de travail du CDCI dans le but de régler des questions d'ordre technique et opérationnel relatives à la concurrence locale. Le Conseil a rendu quatre décisions sur certains problèmes dont a été saisi le CDCI.

Autres sujets d'intérêt

(Pour de plus amples informations veuillez consulter CRTC – Plan de travail triennal 2004-2007)

Secteur de la radiodiffusion

Dualité linguistique

En mai 2004, le Conseil, en tant qu'organisme nouvellement désigné, a présenté son premier plan d'action pour la mise en application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. En mai 2005, le Conseil a soumis à Patrimoine canadien, conformément à son plan, un rapport de ses réalisations pour la période prenant fin le 31 mars de la même année. Ce rapport reflétait la volonté du Conseil de continuer à assurer, dans les limites de son mandat, un meilleur équilibre de services canadiens dans les marchés minoritaires.

Dans l'ensemble, le Conseil a atteint les objectifs énoncés dans son Plan d'action 2004-2005 en continuant la mise en place de ses recommandations concernant les services de radiodiffusion dans les marchés minoritaires, en encourageant la communication au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenant compte de la spécificité des radios communautaires dans les analyses qui influent sur les décisions qu'il prend.

Diversité culturelle

À l'été 2004, le Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (l'ACR) a fait rapport au Conseil sur la diversité à la télévision canadienne, les « pratiques exemplaires à adopter » ainsi que sur l'élaboration à l'échelle de l'industrie de solutions permettant d'accroître la présence et d'améliorer la représentation de notre véritable diversité. (*À l'image des Canadiens - Pratiques exemplaires pour la diversité à la télévision privée* – rapport de l'ACR). Le Conseil a publié sa réponse au rapport en mars 2005 (*Réaction du Conseil au rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-24*, 21 mars 2005).

Pour aider l'industrie de la radiodiffusion à élaborer des stratégies qui permettent d'inclure davantage de personnes handicapées dans les émissions de télévision, le Conseil a également demandé à l'ACR de lui soumettre un plan d'action en vue d'examiner des questions relatives à la présence, à la représentation et à la participation de personnes handicapées dans le secteur de la radiodiffusion. L'ACR a déposé son plan d'action en août 2004. Suite à ce dépôt, le Conseil s'attend maintenant qu'en juillet 2005, l'ACR lui fasse rapport des processus de recherche et de consultation qu'elle propose, et qu'elle lui soumette un plan de mise en oeuvre énonçant les initiatives ou les démarches qui seront entreprises.

Services de programmation non canadiens en langues tierces

En juillet 2004, le Conseil a approuvé l'ajout, à ses listes de services par satellite, de neuf nouveaux services de programmation non canadiens en langues tierces admissibles à une distribution au Canada en mode numérique, et il a rejeté les demandes visant à ajouter six autres services non canadiens majoritairement en langues tierces. Ce faisant, le Conseil a tenu compte des opinions exprimées par les communautés ethniques de langues tierces qui étaient mal desservies, ainsi que de la demande visant à élargir l'accès à des services de programmation en langues tierces. Et à cette fin, le Conseil a entrepris une réévaluation de son approche à l'égard de l'ajout de services non canadiens en langues tierces aux listes de services par satellite pouvant être distribués en mode numérique. En décembre 2004, à la suite de cette réévaluation, le Conseil a adopté une approche révisée à l'égard de l'autorisation de services de télévision en langues tierces, mettant ainsi davantage l'accent sur l'amélioration du choix et de la diversité des services de télévision offerts aux groupes ethniques mal desservis dans une troisième langue au Canada. Dans sa décision, le Conseil a déclaré que dorénavant, les services non canadiens d'intérêt général en langues tierces pourraient généralement être ajoutés aux listes numériques, sous réserve, le cas échéant, des nouvelles exigences en matière de distribution et d'assemblage énoncées dans sa décision.

En plus des services non canadiens en langues tierces, le Conseil a ajouté les services non canadiens de langue anglaise suivants aux listes de services par satellite admissibles à une distribution en mode numérique : MSNBC, Bloomberg Television, Fox News et NFL Network

Amélioration des services offerts aux personnes atteintes d'un handicap

En février 2005, le Conseil a rappelé aux distributeurs l'obligation que leur fait le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* de transmettre à leurs abonnés des émissions accompagnées de vidéodescription. Toutefois, conscient des contraintes techniques, opérationnelles et financières, le Conseil a lancé un appel d'observations au sujet des obligations pertinentes qui pourraient être imposées aux petits distributeurs de radiodiffusion. Les observations doivent être déposées d'ici le 19 avril 2005 (*Exigences du Conseil quant à la transmission d'émissions accompagnées de vidéodescription - Appel aux observations sur l'obligation des petites entreprises de distribution de radiodiffusion, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-18, 25 février 2005*).

Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion

En décembre 2004, le Conseil a publié la cinquième édition de son *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*. Le rapport permet au CRTC d'évaluer de façon continue dans quelle mesure ses règlements, politiques et décisions lui permettent d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Il fournit en outre un large éventail de renseignements sur des questions touchant la télévision, la radio, la distribution de radiodiffusion, les aspects sociaux et Internet. Le rapport de 2004 a introduit une nouvelle technique pour mesurer les cotes d'écoute des émissions de

télévision canadiennes, l'audimètre. Le Conseil participe à un groupe de travail qui a raffiné la méthodologie permettant d'ajouter le pays d'origine et le type d'émission à toutes les émissions enregistrées à la fois sur les bases de données des audimètres du Bureau of Broadcast Measurement Canada (BBM) et de Nielsen Media Research. Ces nouveaux champs de données sont d'ailleurs disponibles pour les émissions diffusées depuis le 1^{er} septembre 2003.

Secteur des télécommunications

Protection aux consommateurs

Le Conseil a renforcé certaines garanties offertes aux consommateurs. Ainsi, les revendeurs doivent respecter les mêmes clauses de confidentialité que les entreprises, et les compagnies de téléphone titulaires doivent avoir le consentement exprès des clients pour leur fournir un service d'assistance-annuaire inverse. Le Conseil s'est également assuré que les compagnies de téléphone titulaires ne peuvent ni suspendre ni résilier les services tarifés d'un client qui a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir ses arriérés impayés et elles doivent fournir tous les mois à leurs clients des états de compte détaillés. De plus, le Conseil a approuvé la fourniture du service 9-1-1 évolué sans fil au Manitoba.

Plan d'amélioration du service

L'un des objectifs du Conseil est de garantir que toutes les régions du Canada ont accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de qualité. Dans cette optique, le Conseil a approuvé des augmentations de dépenses en immobilisations pour plusieurs plans d'amélioration du service (PAS) de compagnies de téléphone titulaires. Ces dépenses contribueront à étendre le service dans des localités non desservies et à mettre à jour le service dans les régions où les clients n'ont pas accès à des services de télécommunication de base.

Qualité du service

Le Conseil a établi des mécanismes de rajustement tarifaire pour la qualité du service. Destinés aux consommateurs et aux concurrents qui sont les clients des compagnies de téléphone titulaires, ces mécanismes ont été mis en place afin de garantir aux Canadiens qu'ils continueront de recevoir un service fiable et de qualité de la part de leur compagnie de téléphone titulaire. Le Conseil a conclu qu'il ne pouvait se fier uniquement à la concurrence pour garantir aux clients la fourniture de services de qualité et il a donc rendu des décisions grâce auxquelles les consommateurs et les concurrents se verront attribuer un crédit sur leur état de compte chaque fois que leur compagnie de téléphone titulaire ne satisfait pas aux normes du service de qualité établies par le Conseil.

Règles de télémarketing

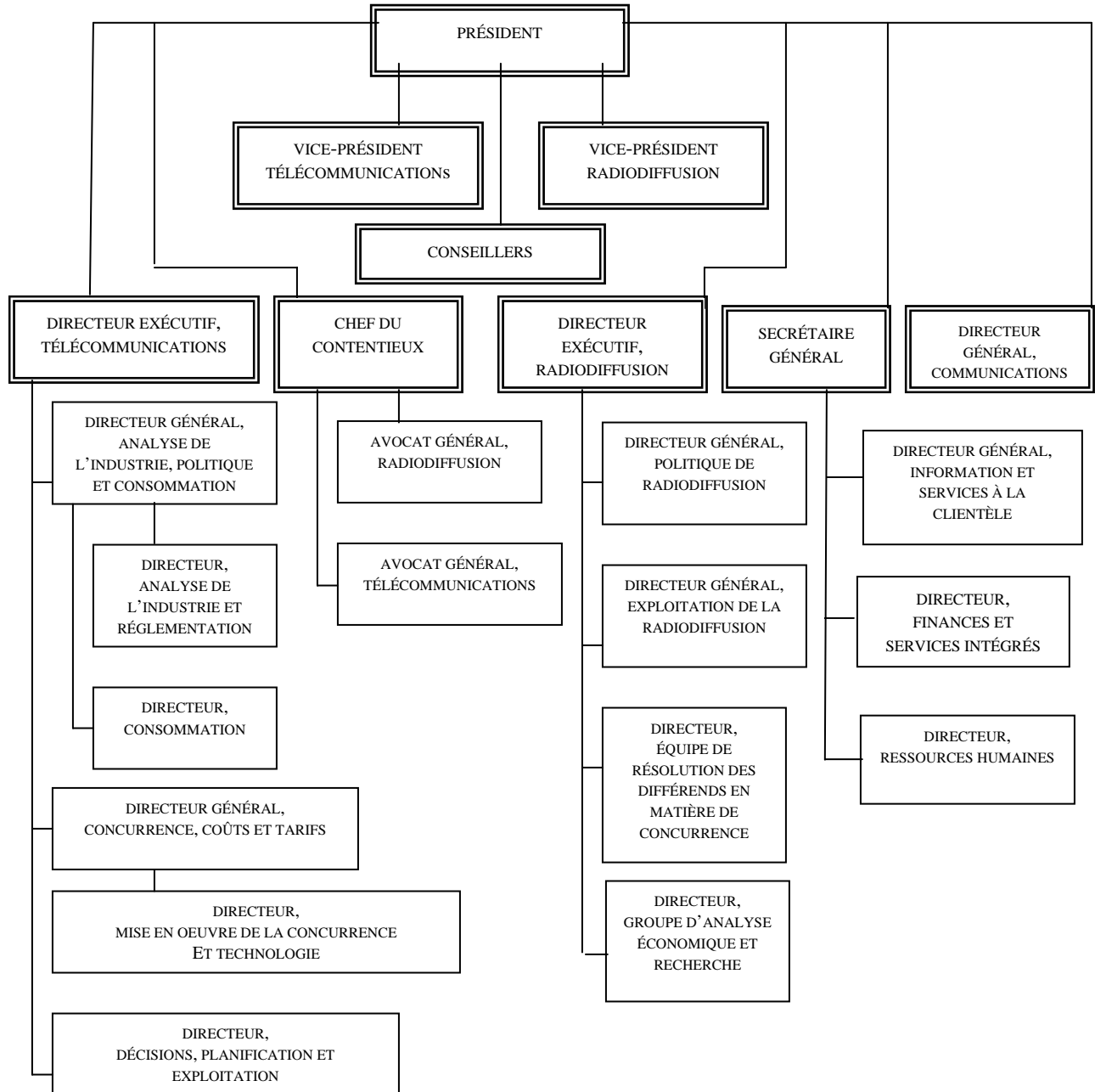
Le Conseil a annoncé des modifications aux règles de télémarketing afin de mieux protéger la vie privée des consommateurs en prévenant les inconvénients anormaux liés aux télécommunications non sollicitées. Dans sa décision, le Conseil a déclaré qu'il croyait qu'une liste nationale de numéros à ne plus appeler serait particulièrement utile à cette fin. Toutefois, le Conseil a indiqué qu'il serait inefficace de mettre en œuvre une liste nationale sans disposer des fonds de démarrage appropriés et du pouvoir de donner des amendes pour fins d'application. Le 13 décembre 2004, l'honorable David L. Emerson, ministre de l'Industrie, a annoncé que le gouvernement du Canada allait adopter une loi visant à modifier la *Loi sur les télécommunications* afin d'habiliter le Conseil à établir une liste nationale de numéros à ne plus appeler. Cette loi donnerait également au Conseil le pouvoir de percevoir des amendes auprès des télévendeurs qui n'observent pas les règles, ainsi que le pouvoir de conclure un contrat avec une tierce partie du secteur privé pour faire fonctionner ce service. La loi visant à modifier la *Loi sur les télécommunications* n'a pas encore été adoptée.

Dernier téléphone payant dans une collectivité

Le Conseil a établi un processus de notification dans les cas où, dans une collectivité, il est prévu que les derniers téléphones payants seront retirés. Le Conseil a également ordonné aux ESLT de mettre en œuvre le programme d'installation de téléscripateurs pour certains téléphones payants de façon à améliorer le service auprès des consommateurs malentendants.

SECTION III :
Informations additionnelles

Organigramme du CRTC



- La structure et les règles administratives actuelles du CRTC ont été établies par le Parlement, avec la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 qui modifiait la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.
- Le CRTC est constitué d'au plus 13 membres à temps plein et six membres à temps partiel, nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat renouvelable d'une durée maximale de 5 ans.
- Il y a une présidence, une vice-présidence pour la radiodiffusion et une vice-présidence pour les télécommunications. Ces trois postes sont occupés par des membres à temps plein.
- Ensuite, à l'exception des décisions touchant les télécommunications, relevant uniquement des membres à temps plein, tous les membres du Conseil participent à celles rendues en matière de radiodiffusion.
- Enfin, pour remplir toutes nos obligations, immédiates et à moyen terme, vis-à-vis des lois, des parlementaires, de la population et de l'industrie, quelque 410 personnes, spécialisées en radiodiffusion et en télécommunications, mettent leur expertise à contribution.

Renseignements et tableaux financiers

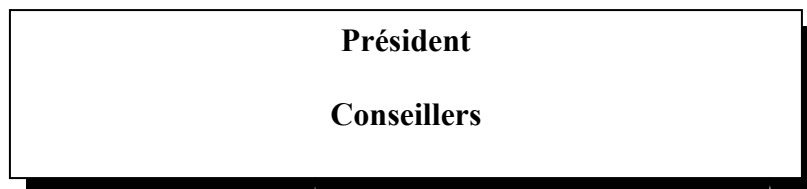
Une représentation graphique de la structure d'activités et de responsabilisation incluant les niveaux de ressources est présentée ci-après :

Structure d'activités et de responsabilisation du CRTC

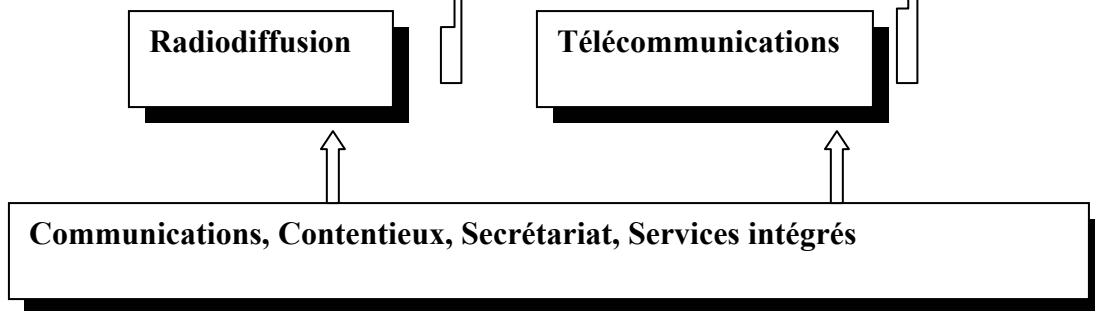
Secteur d'activité

Réglementation des communications dans l'intérêt du public	
Dépenses prévues	43,7 millions \$
Autorisations totales	44,0 millions \$
Dépenses réelles 2004-2005	44,0 millions \$

Structure de responsabilisation



Structure organisationnelle



Note : Le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

**Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles
(en millions de dollars)**

Secteur d'activité	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 Dépenses réelles	2004-2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	42,3	43,2	43,7	43,7	44,0	44,0
Moins: revenus disponibles (note 1)	33,0	35,0	37,6	37,6	37,6	37,6
Dépenses nettes	9,3	8,2	6,1	6,1	6,4	6,4
Rajustements : Budget supplémentaire des dépenses : Report du budget d'exploitation				0,5		
Crédit 15 du CT : Conventions collectives et autres rajustements compensatoires				0,2		
Total des dépenses nettes	9,3	8,2	6,1	6,8	6,4	6,4
Moins revenus non disponibles (note 1)	103,4	115,2	-	118,1	118,1	118,1
Plus: Coût des services offerts par d'autres ministères (note 2)	15,0	14,5	-	15,8	15,5	15,5
Coût net	(79,1)	(92,5)	6,1	(95,5)	(96,2)	(96,2)
Équivalent à temps plein (note 3)	415	417		410		401

Note 1 Pour plus d'informations, consulter la section intitulée "Explication des revenus".

Note 2 Le coût des services offerts par d'autres ministères (tableau 3) sont: réglementation du spectre par Industrie Canada; les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor et les dépenses associées aux services légaux fournis par Justice Canada.

Note 3 Les équivalents à temps plein (ETP) reflètent les ressources humaines nécessaires au CRTC pour offrir ses services et programmes. Ce nombre est basé sur un calcul qui tient compte des emplois à temps plein, à temps partiel, à terme et occasionnel. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre de ETP qu'il utilise mais il doit par contre gérer le budget du personnel à l'intérieur de son budget d'exploitation et il a toute la latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

Note 4 Les parenthèses indiquent que les revenus excèdent le coût brut du programme.

Tableau 2 : Sommaire des crédits approuvés

Ce tableau contient de l'information sur la portion du budget du Conseil qui est financée par des crédits.

(en millions de dollars)		2004-2005			
Poste voté ou législatif	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
45	Dépenses du programme	-	0,7	1,3	1,3
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	6,1	6,1	5,1	5,1
	Total	6,1	6,8	6,4	6,4

Tableau 3 : Coût net du programme

(en millions de dollars)	2004-2005
Dépenses réelles totales	6,4
<i>Plus: Coût des services offerts par d'autres ministères</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,9
La part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	2,4
Couverture des indemnités des accidents du travail fournie par Développement social Canada	
Salaire et dépenses associées aux services légaux fournis par Justice Canada	0,2
Réglementation du spectre par Industrie Canada	10,0
<i>Moins: Revenus non disponibles</i>	118,1
2004-2005 Coût net	(96,2)

Tableau 4 : Revenus disponibles et non disponibles

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	2004-2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Revenus disponibles (note 1)						
Réglementation de la communication dans l'intérêt public						
Droits de licence de radiodiffusion Partie I	17,8	18,2		19,8	19,8	19,8
Droits de télécommunications	15,2	16,8		17,8	17,8	17,8
Total des revenus disponibles	33,0	35,0	37,6	37,6	37,6	37,6

Revenus non disponibles (note 2)						
Droits de licence de radiodiffusion						
Partie I	5,3	6,7		6,0	6,0	6,0
Partie II	92,6	102,5		107,2	107,2	107,2
Droits de télécommunications	5,5	6,0		4,9	4,9	4,9
Total des revenus non disponibles	103,4	115,2		118,1	118,1	118,1
Total des revenus (note 3)	136,4	150,2	37,6	155,7	155,7	155,7

Note 1 Le CRTC retient ses revenus disponibles pour financer son budget de fonctionnement

Note 2 Les revenus non disponibles des droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications du CRTC couvrent les coûts engagés par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion, partie II, sont également considérés comme non disponibles.

Note 3 Tous les revenus sont crédités au Trésor.

Explication des revenus

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2004-2005 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 25,8 millions de dollars (19,8 millions de dollars de revenus disponibles et 6,0 millions de dollars revenus non disponibles);
- ✓ Les droits de licence de la partie II se sont élevés à 107,2 millions de dollars; et
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 22,7 millions de dollars (17,8 millions de dollars de revenus disponibles et 4,9 millions de dollars de revenus non disponibles).

Tableau 5 : Droits du CRTC (note 1)

Nom des droits	Type de droits	Pouvoir d'établissement des droits	Date de la dernière modification	2004-2005		Consultation publique
				Revenu réel (000\$)	Coût total (000\$)	
Droits de Télécommunications	Réglementaire (R)	Loi sur les Télécommunications (Article 68) Règlement sur les droits de télécommunication 1995	1995	22,7	22,7	<u>Radiodiffusion et télécommunications</u> Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits de télécommunications ou du Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion.
Droits de licence en radiodiffusion	Réglementaire (R)	Loi sur la radiodiffusion (Article 11)		25,8	25,8	
Partie I Partie II	Droits et privilèges	Règlement sur les droits de licence en radiodiffusion 1997	1997	107,2	(note 2)	
				155,7	48,5	

Note 1 L'information dans ce tableau est présentée dans un but de transparence et de compréhension en ce qui a trait aux droits du CRTC.

Note 2 L'assujettissement à la partie II des droits de licence se justifie comme suit :

- obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- recouvrer les frais d'Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion (environ 10 millions par année);
- représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Note 3 Les prévisions de revenus pour 2004-2005 et les revenus prévus pour 2005-2006 à 2007-2008 sont publiées au tableau 5 du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006 http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/rpps/2005_06.htm

Note 4 Le règlement afférent aux droits de licence en radiodiffusion et le règlement afférent aux droits de télécommunications sont présentés sur le site Web aux adresses suivantes:

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

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II¹. Pour 2004-2005, le CRTC a perçu un total de 133 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (25,8 millions de dollars en partie I et 107,2 millions de dollars en partie II).

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

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

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût 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 revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, tous les revenus perçus étant déposés au Trésor. Le calcul de ces droits se justifie comme suit:

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

¹ Deux poursuites légales ont été déposées à la Cour fédérale du Canada (dossiers TT-2277-03 par L'Association canadienne des radiodiffuseurs et T-276-04 par Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée et CF Cable TV inc.) qui remettaient en cause la validité des droits de licence de radiodiffusion de la partie II.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses revenus d'exploitation et l'ensemble des revenus de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2004-2005, le Conseil a perçu 22,7 millions de dollars en droits de télécommunications.

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

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

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

Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs

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

- Pour les payeurs de droits, la première personne à contacter concernant toute question d'évaluation ou de paiement des droits est le Directeur adjoint, Opérations financières & traitement des droits de licences puis ensuite le Directeur des finances et des services administratifs. Les payeurs de droits peuvent faire part de leurs préoccupations par téléphone, par courriel ou par lettre. Jusqu'à présent, le personnel du CRTC a été en mesure de résoudre la plupart des problèmes soulevés par les payeurs de droits.
- Si un problème ne peut être résolu par le personnel du CRTC, les payeurs de droits doivent alors soumettre par écrit toute la documentation permettant d'étayer leur préoccupation à la Secrétaire générale du CRTC qui la mettra à l'étude. Le CRTC répond par écrit à toutes les lettres portant sur ce type de sujets.

Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

En ce qui concerne la politique du conseil du Trésor sur les normes de services pour les frais d'utilisation externe, le CRTC a mis sur pied un groupe de travail visant à développer des normes de services qui seront considérées comme une pratique de saine gestion et de responsabilisation. Nous prévoyons qu'il y aura un processus de consultation et que les normes de services seront disponibles pour la publication du rapport annuel sur le rendement de 2005-2006.

Politiques sur les voyages

Le CRTC utilise les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les voyages. Ceci inclut les Autorisations spéciales de voyager et la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités.

Tableau 6 : Réponses aux comités parlementaires pour l'année financière 2004-2005

Réponses aux comités parlementaires
Le Comité permanent mixte sur les langues officielles
<p>En août 1994, le gouvernement du Canada a approuvé l'établissement de cadres de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la <i>Loi sur les langues officielles (LLO)</i>. En vertu de l'article 41, le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir l'épanouissement des communautés anglophones et francophones vivant en situation minoritaire au Canada, à appuyer leur essor et à favoriser ainsi la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.</p>
<p>Le 3 février 2003, le Comité permanent sur les langues officielles recommandait au gouvernement du Canada d'ajouter le CRTC à la liste des institutions fédérales désignées dans le cadre de responsabilisation adopté en 1994. Après que le gouvernement ait accepté cette recommandation, la ministre du Patrimoine canadien, à titre de coordonnatrice interministérielle de la mise en application de l'article 41 de la LLO, a informé le CRTC, le 22 août 2003, de sa nouvelle désignation. Elle a précisé que cette décision était motivée par le rôle important que joue le CRTC par rapport aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.</p>
<p>Dans sa lettre, la ministre a également mentionné l'obligation du CRTC d'élaborer, après avoir consulté les communautés de langue officielle minoritaire, un plan d'action sur les langues officielles qui tienne pleinement compte des besoins de ces communautés, dans les limites de son mandat.</p>
<p>Le 14 mai 2004, le Conseil a publié son premier plan d'action pour la mise en application de l'article 41 de la LLO (<i>Langues officielles – Plan d'action du CRTC 2004-2005</i>), ainsi que le résumé des réalisations récentes en faveur des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Conseil, en préparation à l'élaboration de son premier plan d'action, a consulté les organismes qui représentent ces collectivités.</p>
<p>En mai 2005, le Conseil a soumis à Patrimoine canadien, conformément à son plan, un rapport de ses réalisations pour la période prenant fin le 31 mars de la même année. Ce rapport reflétait la volonté du Conseil de continuer à assurer, dans les limites de son mandat, un meilleur équilibre de services canadiens dans les marchés minoritaires.</p>
<p>Dans l'ensemble, le Conseil a atteint les objectifs énoncés dans son Plan d'action 2004-2005 en continuant la mise en place de ses recommandations concernant les services de radiodiffusion dans les marchés minoritaires, en encourageant la communication au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenant compte de la spécificité des radios communautaires dans les analyses qui influent sur les décisions qu'il prend.</p>
<p>Fonction de contrôleur moderne (maintenant connu sous Cadre de responsabilisation de gestion (CRG))</p>
<p>En décembre 2002 a été mis sur pied un Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur dans le but de préparer et de mettre en œuvre l'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur (MFC) au CRTC.</p>

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

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

Ce Plan d'action a tenu compte des éléments suivants qui ont été jugés de la plus haute importance par l'équipe de gestion du CRTC : leadership stratégique, motivation des gens, transfert des connaissances, planification de la relève et plans d'apprentissage. Le suivi et le prochain plan d'action seront publiés en septembre 2005.

Tableau 7 : Initiative d'amélioration des services

Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la Loi sur la radiodiffusion, circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463, 18 avril 2005

En vue d'accélérer le règlement des différends en matière de radiodiffusion, le Conseil estime qu'il est temps d'implanter une procédure prévoyant la tenue d'audiences publiques expéditives. Ces audiences viennent compléter les lignes directrices et les outils dont se sert actuellement le Conseil pour résoudre les différends. Cette procédure s'apparente à celle qu'il a récemment adoptée pour résoudre les différends en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (voir *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004).

Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail, circulaire de télécom CRTC 2005-6, 25 avril 2005

Cette circulaire regroupe les importantes mesures que le Conseil a prises en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Le Conseil estime que ces mesures lui permettront de réduire considérablement le retard sur le plan de la réglementation, étant donné qu'il a indiqué qu'il répondrait à chaque demande tarifaire relative à un service de détail dans un délai de 10 jours ouvrables et que, dans la quasi-totalité des cas, il rendrait sa décision dans un délai de 45 jours ouvrables. En instaurant ces mesures, le Conseil vient rehausser la certitude à l'égard du processus puisque, désormais, les requérantes sauront rapidement dans quel délai le Conseil prévoit traiter leurs demandes.

Comment fonctionnent les nouvelles procédures relatives au tarif de détail

Dans le secteur des services de détail, une compagnie de téléphone réglementée doit déposer une demande tarifaire lorsqu'elle introduit un nouveau produit ou un nouveau service. Or, si la demande est traitée rapidement, la compagnie peut lancer son nouveau produit ou service rapidement auprès de ses clients.

Dans le but d'offrir un délai d'exécution rapide et d'assurer l'équité en matière de concurrence, le Conseil exige désormais que les compagnies déposent leurs demandes au complet avant qu'il ne les examine. De plus, à compter du 1^{er} mai 2005, toutes les compagnies devront déposer leurs demandes par voie électronique, si ce n'est déjà fait.

Les nouvelles procédures prévoient que dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande tarifaire complète relative à un service de détail, le Conseil publiera :

- a) une ordonnance dans laquelle il approuve provisoirement la demande;
- b) une lettre dans laquelle il indique qu'il entend traiter la demande dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande et où il explique pourquoi il n'a pas accordé une approbation provisoire;
- c) une lettre dans laquelle il adresse des demandes de renseignements ou précise qu'il en adressera dans les cinq prochains jours ouvrables; dans un cas comme dans l'autre, le Conseil préciserait qu'il entend se prononcer sur la demande dans les 45 jours ouvrables; ou
- d) une lettre dans laquelle le Conseil indique qu'il ferme le dossier parce que la demande comporte des lacunes, tout en prenant soin d'identifier les lacunes en question.

Dans cet exercice de simplification, le Conseil a également réduit le délai prévu pour le dépôt des observations. Les parties intéressées devront donc présenter leurs observations dans les 25 jours ouvrables suivant le dépôt de la demande et la requérante disposera de sept jours ouvrables, après la date limite de dépôt des observations, pour y répondre. Les parties peuvent demander une prorogation des délais, sous réserve de justification à l'appui.

Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés, circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005

Cette circulaire regroupe les importantes mesures que le Conseil a prises en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Le Conseil estime que ces mesures lui permettront de réduire considérablement le retard sur le plan de la réglementation, étant donné qu'il a indiqué qu'il traiterait un grand nombre de demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés dans les 45 à 65 jours ouvrables. En instaurant ces mesures, le Conseil vient rehausser la certitude à l'égard du processus puisque, désormais, les requérants sauront rapidement quels critères le Conseil utilisera pour évaluer leurs demandes et dans quel délai il prévoit les traiter.

Processus du Conseil
Résultats et délais prévus dans le cadre du nouveau processus

Situation	Résultats et délais prévus dans le cadre du nouveau processus
A) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée	Une approbation provisoire est accordée dans les 10 jours ouvrables de la date de la demande.
	Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande.
B) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées	Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.
	Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande.
C) Il n'y a pas de clients actuellement, mais des observations ont été déposées par des clients potentiels	Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.
	Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande.
D) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée	Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande.

<p>E) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées</p>	<p>Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.</p> <p>Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande.</p>
<p>F) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée</p>	<p>Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.</p> <p>Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande.</p>
<p>G) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées</p>	<p>Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.</p> <p>Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.</p> <p>Une décision finale est rendue dans les 75 jours ouvrables de la date de la demande.</p>

ANNEXES

Annexe A: Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	<i>Charles Dalfen</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée Wylie*</i>	(819) 997-8766
Vice-président, Télécommunications	<i>Richard French</i>	(819) 997-8766
Conseillère	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Conseillère	<i>Rita Cugini,** Ontario</i>	(819) 997-2431 (416) 954-6269
Conseiller	<i>Stuart Langford</i>	(819) 997-4126
Conseillère	<i>Barbara Cram,** Manitoba/ Saskatchewan</i>	(819) 997-4485 (306) 780-3422
Conseillère	<i>Andrée Noël,** Québec</i>	(819) 997-3831 (514) 496-2370
Conseiller	<i>Ronald D. Williams,** Alberta/Territoires du Nord- Ouest</i>	(819) 953-0435 (780) 455-6390
Conseillère	<i>Helen del Val,** Colombie- Britannique/Yukon</i>	(819) 934-6347 (604) 666-2914
Conseillère	<i>Elizabeth Duncan,** Atlantique</i>	(819) 997-4764 (902) 426-2644

* Michel Arpin a été nommé à compter du 31 août 2005

** Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

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

Nos bureaux	
<p>Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1</p> <p>Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATME : 1-877-909-2782</p> <p>Adresse postale : CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2</p>	<p>En Ontario 55 est, avenue St. Clair 6^{ième} étage, bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2</p> <p>Téléphone : (416) 952-9096 Télécopieur : (416) 954-6343</p>
<p>En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5</p> <p>Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATME : (902) 426-6997</p>	<p>En Saskatchewan Édifice Professionnel Cornwall 2125-11^{ième} avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3</p> <p>Téléphone : (306) 780-3422 Télécopieur : (306) 780-3319</p>
<p>Au Québec 205, avenue Viger ouest Suite 504 Montréal (Québec) H2Z 1G2</p> <p>Téléphone : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689</p>	<p>En Alberta Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4</p> <p>Téléphone : (780) 495-3224 Télécopieur : (780) 495-3214</p>
<p>Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3</p> <p>Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATME : (204) 983-8274</p>	<p>En Colombie-Britannique 580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6</p> <p>Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATME : (604) 666-0778</p>

Annexe B : Lois, instructions et règlements connexes

Lois

Loi constituant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

R.S.C. 1985, c. C-22, as amended

Loi sur la radiodiffusion

S.C. 1991, c. 11, as amended

Loi sur les télécommunications

S.C. 1993, c. 38, as amended

Instructions, Règlements et règles de procédure

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non canadiens)

Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)

Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)

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