



## Avis d'invitation de radiodiffusion CRTC 2013-563

Version PDF

Ottawa, le 24 octobre 2013

### **Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l'avenir de la télévision**

*Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a besoin de votre point de vue dans le but de façonner l'avenir de votre système de télévision. La télévision canadienne se doit d'offrir une programmation captivante et diversifiée, dans une ère de technologie numérique caractérisée par l'abondance de chaînes et le contenu sur demande disponible sur diverses plateformes (câble, satellite, Internet, appareils mobiles). Votre point de vue est essentiel afin que nous puissions modeler votre système de télévision afin qu'il réponde aux besoins des Canadiens, tant à titre de consommateurs, de créateurs que de citoyens, et qu'il puisse s'adapter au cours des années à venir. Afin d'amorcer cette conversation, nous avons regroupé ci-dessous quelques faits et questions à l'égard de la télévision canadienne. Vos réponses à ces questions nous aideront à façonner l'avenir de la télévision canadienne.*

**Joignez-vous au groupe de discussion en ligne :**

[www.crtc.gc.ca/parlonstele](http://www.crtc.gc.ca/parlonstele)

**Organisez une « conférence éclair » :**

[www.crtc.gc.ca/fra/com300/cwcl.htm](http://www.crtc.gc.ca/fra/com300/cwcl.htm)

**Remplissez le formulaire :**

[\[Commentaire/réponse\]](#)

**Appelez-nous :**

1-800-368-0390

**Envoyez-nous un courriel :**

[parlonstele@crtc.gc.ca](mailto:parlonstele@crtc.gc.ca)

**Écrivez-nous :**

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

**Envoyez-nous votre message par télécopieur :**

819-994-0218

### **Introduction**

La télévision joue un rôle important dans la vie des Canadiens. Elle est une source de nouvelles et d'information, elle divertit et elle éclaire tout en nous offrant une expérience sociale et culturelle commune. Qu'on célèbre collectivement nos athlètes olympiques et

**Canada**<sup>ca</sup>

paralympiques, qu'on s'informe des nouvelles locales et de la météo, ou qu'on regarde simplement nos émissions préférées, la télévision canadienne est là pour satisfaire nos besoins et nos intérêts et refléter la réalité et les aspirations des enfants, des femmes et des hommes canadiens. En vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, le rôle du CRTC consiste à s'assurer que le système canadien de télévision offre une programmation captivante et diversifiée dans une ère de technologie numérique caractérisée par l'abondance de chaînes et le contenu sur demande.

Les Canadiens ont droit à un système de télévision ouvert, diversifié et abordable qui soit réceptif et tourné vers l'avenir, un système qui nous présente tant le meilleur de ce que le Canada peut offrir que la crème du contenu international. Le CRTC tiendra une audience en septembre 2014 afin de s'assurer qu'à l'avenir, notre système de télévision atteigne cet objectif. Mais avant de changer quoi que ce soit, nous avons besoin de votre point de vue. Nous voulons connaître votre expérience télévisuelle, ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Le système canadien de télévision vous offre-t-il les émissions que vous souhaitez voir? Sur les appareils de votre choix? Est-ce que la programmation vous est offerte d'une façon qui vous convient? Recevez-vous les informations nécessaires pour faire des choix éclairés?

Nous désirons que vous soyez au centre de votre système de télévision afin que :

- à titre de **citoyen**, vous puissiez participer pleinement à la vie de votre communauté, de votre province et de votre pays;
- à titre de **consommateur**, vous ayez des choix de programmation, sur plusieurs plateformes concurrentes comme le câble, le satellite, Internet ou les appareils mobiles;
- à titre de **créateur** de contenu, vous ayez l'occasion de produire du contenu pour les Canadiens et des auditoires internationaux.

Partagez votre point de vue, vos histoires et vos expériences. Vos commentaires nous aideront à façonner l'avenir de la télévision canadienne. Après tout, il s'agit de votre système de télévision.

### **Comment participer?**

Faire les bons choix pour l'avenir de la télévision canadienne exige une compréhension complète et approfondie de l'expérience télévisuelle canadienne. Aidez-nous en nous faisant part de votre point de vue et de vos commentaires de plusieurs façons au cours des prochains mois.

Le CRTC entend procéder en trois étapes. Les deux premières étapes sont plutôt de nature exploratoire, alors que la troisième est celle qui tiendra compte des informations recueillies au cours des deux premières étapes.

[Étape 1 : Faites-nous connaître vos points de vue](#)

[Étape 2 : Nous partageons vos points de vue](#)

[Étape 3 : Façonner un système de télévision renouvelé](#)

### **Étape 1 : Faites-nous connaître vos points de vue**

*a) Joignez-vous au groupe de discussion en ligne*

Le CRTC lance aujourd'hui même une discussion en ligne. Partagez votre point de vue et échangez des idées avec d'autres Canadiens à [www.crtc.gc.ca/parlonstele](http://www.crtc.gc.ca/parlonstele).

*b) Organisez une « conférence éclair »*

Il s'agit d'une façon unique de participer à la discussion. Organisez votre propre conférence pour y discuter des questions et les explorer. L'objectif d'une telle conférence est de favoriser la participation à la source et de recueillir un ensemble de contributions positives et réalistes. Les conclusions de la conférence seront résumées dans un rapport qui sera déposé au CRTC. Consultez les renseignements supplémentaires à l'égard de ces conférences à l'adresse suivante : [www.crtc.gc.ca/fra/com300/cwc1.htm](http://www.crtc.gc.ca/fra/com300/cwc1.htm).

*c) Remplissez le formulaire sur le site web*

Faites-nous parvenir vos commentaires en remplissant le formulaire [Commentaire/réponse](#).

*d) Écrivez-nous*

Postez vos lettres à CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, envoyez un courriel à [parlonstele@crtc.gc.ca](mailto:parlonstele@crtc.gc.ca) ou faites-nous parvenir votre message par télécopieur au 819-994-0218.

*e) Appelez-nous*

Vous pouvez nous faire part de votre commentaire en laissant un message au numéro sans frais suivant : 1-800-368-0390.

À l'Étape 1, le CRTC acceptera toutes les lettres et commentaires reçus au plus tard le **22 novembre 2013**. Les conférences éclair sont assujetties à un échéancier différent.

### **Étape 2 : Nous partageons vos points de vue**

À la suite de la première étape, le CRTC publiera un rapport sur les points de vue reçus. Votre participation à la première étape permettra aussi de concevoir un questionnaire interactif, qui invitera les Canadiens à discuter de façon plus personnelle et approfondie de questions précises. Vous serez invités à faire des choix difficiles entre certaines

options. Ce questionnaire sera publié sur le site web du CRTC et des copies papier seront également disponibles.

Ce rapport et le questionnaire serviront à valider votre point de vue et constitueront la base de discussion de la troisième étape de la conversation, soit l'élaboration d'un système de télévision renouvelé.

### **Étape 3 : Façonner un système de télévision renouvelé**

Au cours de cette dernière étape, le CRTC proposera de nouvelles approches pour le système canadien de télévision, lesquelles seront discutées lors d'une audience publique en septembre 2014. Toutes vos participations seront disponibles sur le site web du CRTC, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), et feront partie du dossier de cette audience. Des détails supplémentaires relativement à cette audience publique seront communiqués dans un avis de consultation qui sera publié à une date ultérieure.

#### **Ce que vous devez savoir sur votre participation...**

En vue de faciliter votre participation, le CRTC a regroupé dans les sections suivantes un historique, des faits et des questions sur la télévision canadienne. Nous vous invitons à communiquer votre point de vue, vos commentaires et vos suggestions sur les trois grands thèmes suivants :

- **La programmation** : Que pensez-vous des émissions offertes par la télévision?
- **La technologie** : Que pensez-vous de la façon de recevoir votre programmation télévisuelle?
- **Les outils du téléspectateur** : Avez-vous suffisamment d'information pour exercer des choix éclairés ou encore pour trouver des solutions si vous êtes insatisfait?

Cette conversation est publique et, ainsi les informations que vous fournirez (par exemple votre nom, adresse courriel ou autres coordonnées) feront partie d'un dossier accessible au public et publié sur le site web du CRTC. Cependant, une recherche générale sur le site web du CRTC ou au moyen d'un moteur de recherche d'un tiers ne donnera pas accès à des renseignements personnels précis. De plus, les informations fournies au CRTC ne serviront et ne seront divulguées qu'aux fins pertinentes à cette conversation ou à toute instance qui s'ensuivra.

En vertu de l'article 7 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles), le Conseil suspend l'application des Règles pour cet avis d'invitation. La procédure qui s'appliquera à la présente instance est énoncée dans le présent avis. Toute instance de suivi qui pourrait résulter du présent processus sera, à moins d'avis contraire, assujettie aux Règles.

Nous vous invitons à suivre le progrès de cette conversation sur notre site web car des informations additionnelles utiles à votre participation pourraient s'y ajouter. Vous

pouvez aussi nous suivre sur Twitter [@crtcfra](#) et retrouver les questions se rattachant à la discussion à l'aide des mots-clé #TalkTV #CRTC.

Nous attendons vos commentaires avec impatience.

## **Pour commencer... Pourquoi avoir une conversation sur la télévision maintenant?**

Le mode d'accès des Canadiens à la programmation télévisuelle est en plein changement. Nous devons faire en sorte que l'approche que nous adoptons donne aux Canadiens un accès à un système de télévision de classe mondiale.

Les moyens utilisés par les Canadiens pour regarder la télévision changent également. Il y a soixante ans, on se rassemblait dans le salon devant le seul téléviseur de la maison, dont on secouait les oreilles de lapin pour syntoniser une poignée de chaînes. Aujourd'hui, les expériences télévisuelles des Canadiens sont aussi diversifiées que les Canadiens eux-mêmes – du jeune citoyen qui regarde les faits saillants de la partie de hockey de la veille sur une tablette, à l'aîné à revenu fixe qui se fie à la télévision traditionnelle pour se tenir au courant des nouvelles de sa communauté. La majorité des Canadiens reçoivent toujours leur programmation d'un fournisseur par câble ou par satellite. Certains regardent la télévision gratuite en direct. Cependant, les Canadiens regardent de plus en plus la télévision sur différents appareils, du téléphone intelligent portable aux immenses écrans de cinéma-maison. De plus, un nombre grandissant d'entre eux branchent leurs téléviseurs à Internet.

*Les Canadiens regardent en moyenne 28 heures de télévision par semaine.*

*Dans les marchés de langue française, 63,2 % de ces heures sont consacrées à des émissions canadiennes de langue française.*

*Dans les marchés de langue anglaise, 43,8 % de ces heures sont consacrées à des émissions canadiennes de langue anglaise.*

*De plus, les Canadiens âgés de 18 à 34 ans regardent un peu plus de télévision canadienne que ceux qui sont dans la tranche d'âge de 39 à 45 ans (20 % et 19 % de leurs périodes d'écoute respectivement). Les Canadiens âgés de 50 à 64 ans consacrent 25 % de leur temps d'écoute à la télévision canadienne.*

*Près de 99 % de l'écoute dans le marché de langue française du Québec va vers des chaînes de télévision canadiennes, alors que 86 % de l'écoute hors Québec va vers les services canadiens. L'écoute des émissions canadiennes diffère selon que le marché en est un de langue française ou de langue anglaise. Des 20 émissions les plus populaires diffusées dans les marchés de langue anglaise en 2011-2012, 7 seulement étaient canadiennes, dont 6 liées aux sports. Dans le marché de langue française, les 20 émissions les plus populaires étaient toutes canadiennes et aucune n'était liée aux sports.*

La façon dont les Canadiens choisissent de regarder la télévision évolue également. Alors que plusieurs d'entre nous regardent toujours la programmation telle qu'elle est mise à l'horaire, de plus en plus de Canadiens choisissent maintenant le moment de regarder leurs émissions, que ce soit en les enregistrant sur leur récepteur vidéo personnel, en utilisant la vidéo sur demande ou des services en ligne comme Tou.tv, Netflix ou

YouTube. Aujourd'hui, on peut accéder au contenu vidéo à peu près partout et en tout temps. En conséquence, les attentes des Canadiens ont changé.

Compte tenu de ces changements, notre système de radiodiffusion doit être sain, diversifié et suffisamment souple pour combler les attentes de tous les Canadiens, tant aujourd'hui qu'à l'avenir.

### **Qui sommes-nous et quel est notre rôle?**

Le CRTC réglemente et surveille l'industrie de la radiodiffusion afin de s'assurer qu'elle répond aux besoins des Canadiens. La *Loi sur la radiodiffusion* établit la marche à suivre du CRTC en énonçant les objectifs du système canadien de radiodiffusion, dont les suivants :

- fournir aux Canadiens une très large programmation qui traduise des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistique canadiennes. La programmation doit demeurer abordable et aisément adaptable aux changements technologiques;
- protéger les intérêts des Canadiens. Par exemple, la programmation offerte devrait :
  - fournir de l'information et de l'analyse concernant le Canada et l'étranger, considérés d'un point de vue canadien;
  - être accessible aux personnes atteintes d'une déficience;
  - refléter la condition et les aspirations des hommes, des femmes et des enfants canadiens, y compris l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne, ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones;
- soutenir les créateurs canadiens afin qu'ils fournissent aux Canadiens un contenu créatif varié et captivant, puisé aux sources locales, régionales, nationales et internationales et disponible sur une variété de plateformes.

En vue d'atteindre ces objectifs importants, le CRTC a demandé à l'industrie de radiodiffusion de respecter certaines règles. Aujourd'hui, nous voulons savoir si ces règles constituent toujours la meilleure façon d'atteindre nos objectifs ou si les changements qui surviennent dans l'environnement télévisuel exigent une nouvelle approche.

## Thème 1

### La programmation : Que pensez-vous des émissions offertes par la télévision?

#### Introduction

Vous êtes peut-être un fanatique de sports ou encore un accro de l'actualité. Ou bien, vous préférez les documentaires, les films, les comédies de situation ou les émissions pour enfants. Vous vous intéressez peut-être davantage aux émissions locales ou régionales ou, au contraire, vous voulez tout savoir sur Hollywood ou êtes friand de contenu international.

Si vous êtes abonné à un service par câble ou par satellite, en parcourant votre guide de télévision, vous noterez sans doute que vous avez accès à différents types de chaînes, certaines comprises dans votre forfait de base, d'autres auxquelles vous pouvez vous abonner. En fait, il existe présentement plus de 700 services de télévision autorisés au Canada.

#### Historique

L'un des rôles du CRTC est de s'assurer que les Canadiens aient accès, sur différentes plateformes, à des émissions captivantes en français et en anglais, tant en provenance du Canada que de l'étranger. La création d'émissions canadiennes de grande qualité peut représenter un défi pour notre industrie de la télévision parce que le pays compte une faible population dispersée dans un très grand territoire et qu'il est le voisin d'un méga-centre de production de programmation de langue anglaise. Le marché télévisuel de langue française est confronté à ses propres problèmes compte tenu que la population francophone du Canada est encore moins nombreuse que la population anglophone et qu'elle est surtout concentrée au Québec, un faible pourcentage des francophones du pays étant dispersé dans le reste du pays.

Présentement, le CRTC exige que les radiodiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision contribuent à la création, à la présentation et à la promotion des émissions canadiennes faisant appel principalement à des ressources canadiennes. Les radiodiffuseurs comme CTV, CBC/Radio-Canada, TVA et Global doivent consacrer une partie de leur grille horaire aux émissions canadiennes, ainsi qu'une certaine partie de leurs revenus à la production ou à l'acquisition d'émissions canadiennes. Les fournisseurs de services de télévision comme Rogers, Vidéotron, Shaw ou Bell doivent consacrer un certain pourcentage de leurs revenus à des fonds qui financent la programmation canadienne. Les câblodistributeurs peuvent aussi utiliser une partie de ces sommes pour exploiter des chaînes communautaires dans les collectivités qu'ils desservent.

*En 2011-2012, les radiodiffuseurs ont consacré 2,9 milliards \$ à la programmation canadienne, dont 411,2 millions \$ (14 %) à des dramatiques ou à des comédies canadiennes.*

*Les fournisseurs de services de télévision par câble ou par satellite ont consacré 394 millions \$ au financement de la production de programmation canadienne.*

## **Un nouvel environnement**

Les plateformes de visionnement se multiplient, les sources de contenu et les habitudes des consommateurs changent, et le CRTC a, entre autres, comme défi de s'assurer de la disponibilité continue d'émissions, y compris d'émissions canadiennes de grande qualité, qui soient diversifiées et répondent aux besoins et aux intérêts de tous les Canadiens.

Dans un univers où il existe plus de 700 chaînes, la concurrence pour attirer votre écoute est plus féroce que jamais. La taille d'un auditoire contribue à la création d'émissions canadiennes.

### **Questions**

1. Quelles sont les émissions de télévision les plus importantes à vos yeux : les émissions pour enfants, les comédies, les documentaires, les dramatiques, les longs métrages, les émissions de nouvelles, de sports, de télé-réalité, de variété, ou autres émissions? Pourquoi?
2. Parmi les émissions que vous regardez, savez-vous lesquelles sont canadiennes? Si oui, comment le savez-vous? Est-il important pour vous de savoir quelles émissions sont canadiennes? Pourquoi?
3. Selon vous, quelles émissions font partie de la programmation locale à la télévision – les émissions au sujet de votre ville, de votre province, ou autre? À quel point les nouvelles locales sont-elles importantes à vos yeux? Pourquoi? Quelle importance accordez-vous à la programmation d'accès communautaire et à la télévision communautaire? Pourquoi?
4. Pensez-vous que la programmation télévisuelle reflète pleinement la diversité culturelle, ethnique, linguistique, géographique et démographique du Canada? Si non, qu'y manque-t-il? À quel point ce reflet est-il important à vos yeux? Pourquoi?
5. Selon vous, à quoi ressemblera la programmation au cours des prochaines cinq à dix années? Pourquoi? Seriez-vous satisfait par cette programmation? Pourquoi?

## **Thème 2**

### **La technologie : Que pensez-vous de la façon de recevoir votre programmation télévisuelle?**

#### **Introduction**

Vous aimez peut-être regarder la télévision sur le grand écran de votre salle de séjour. Ou encore vous désirez regarder des vidéos ailleurs, sur votre tablette ou sur votre téléphone intelligent. Ou peut-être un peu (ou beaucoup) des deux. Vous recevez peut-être la télévision par câble, par satellite ou par protocole Internet (IPV). Vous préférez peut-être regarder du contenu vidéo sur Internet, ou simplement recevoir les signaux locaux sur



vosre téléviseur. Vous regardez peut-être le contenu en direct, vous l'enregistrez ou vous le regardez sur demande ou en ligne.

## Historique

Dans les années 1960 et 1970, les câblodistributeurs ont fait une percée sur la scène de la radiodiffusion canadienne, ce qui a favorisé l'accès aux chaînes locales de télévision en direct et a permis aux Canadiens de bénéficier d'une expérience télévisuelle de meilleure qualité. Au milieu des années 1990, les distributeurs par satellite, et plus récemment les sociétés de téléphone, ont fait leur entrée dans le marché, offrant ainsi plus de choix aux consommateurs sur la façon de recevoir leurs services de télévision.

La majorité des sociétés de câble et de satellite offrent à leurs abonnés des forfaits composés de plusieurs types de chaînes différentes. En général, elles offrent également des forfaits thématiques et des options encore plus souples, comme des chaînes sur mesure ou à la carte.

Traditionnellement, les chaînes étaient offertes dans des gros forfaits pour des raisons à la fois d'affaires et de technologie. Par exemple, l'ancienne technologie analogique empêchait les câblodistributeurs d'offrir les chaînes sur une base individuelle. Il était donc très pratique pour eux de créer des plus gros forfaits comprenant une grande variété de chaînes destinées à plaire au plus grand nombre de téléspectateurs.

Tant les fournisseurs de services de télévision que les radiodiffuseurs estimaient également que ces gros forfaits leur assuraient des revenus raisonnablement prévisibles et avantageaient les abonnés. Ces forfaits offraient également du soutien à un plus grand nombre de services de programmation plus spécialisés puisque ces services jouent un rôle important en répondant aux besoins et intérêts diversifiés des Canadiens mais ne survivraient peut-être pas dans un monde de services à la carte. La composition des forfaits résulte généralement de négociations d'affaires entre les radiodiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision.

Le CRTC exige des distributeurs qu'ils offrent à leurs abonnés plus de chaînes canadiennes dans l'ensemble que de chaînes non canadiennes. À l'exception de cette exigence, le CRTC applique un nombre limité de règles sur l'assemblage des chaînes canadiennes avec des chaînes non canadiennes. Ces règles traitent surtout de types précis

*Certaines émissions canadiennes, telles que « DeGrassi », « Corner Gas », « Passe-Partout » et « La Petite Vie », ont été de grands succès canadiens.*

*Dans le marché canadien de langue anglaise, « Flashpoint », « Rookie Blue » et « The Listener » attirent régulièrement plus d'un million de téléspectateurs, soit autant que plusieurs émissions américaines populaires. Récemment, « The Amazing Race Canada » a réussi à attirer plus de trois millions de téléspectateurs canadiens.*

*Dans le marché de langue française, toutes les émissions se classant parmi les 20 premières, dont « Unité 9 », « Le Banquier » et « 19-2 », ont attiré plus de 1,3 million de téléspectateurs. Le « Bye Bye 2012 » a été regardé par près de 3,5 millions de personnes et « La Voix » a attiré un auditoire de 2,3 millions de téléspectateurs.*

de services comme les chaînes pour adultes ou les services de programmation en langue tierce.

### Un nouvel environnement

Les nouvelles technologies permettent de personnaliser davantage le visionnement du contenu vidéo, ce qui rehausse les attentes relatives à la consommation de télévision traditionnelle. De plus en plus de Canadiens expriment au CRTC leur désir de ne payer et ne regarder que la programmation qu'ils choisissent. Ceci peut convenir à certains téléspectateurs, alors que d'autres téléspectateurs sont satisfaits des avantages que leur procurent les gros forfaits de chaînes.

### Questions

1. De quelle façon préférez-vous regarder la télévision – sur un téléviseur traditionnel, en ligne, sur un téléphone intelligent, etc.? Pourquoi? De quelle façon regardez-vous généralement vos émissions de télévision – en direct, sur demande, enregistrées sur un enregistreur vidéo personnel, ou autre? Pourquoi?
2. Si vous êtes abonné à un service de télévision par câble ou par satellite, dans quelle mesure êtes-vous satisfait avec la façon dont vos chaînes sont assemblées dans un forfait?
3. À quel type de services de télévision êtes-vous abonné – à la télévision par câble, à la télévision par satellite, à la télévision par protocole Internet, ou autre? Avez-vous l'intention de continuer à utiliser votre type d'abonnement aux services de télévision au cours des prochaines années ou de changer à un autre type de service? Quelles sont les raisons qui vous inciteraient à rester abonné à ce type de service? Quelles sont les raisons qui vous pousseraient à changer ce type de service?
4. Comment pensez-vous que nous allons recevoir et regarder la télévision au Canada au cours des prochaines cinq à dix années? Pourquoi? Seriez-vous satisfait avec cette situation? Pourquoi?

#### *Selon un sondage de 2012 :*

- 42 % des Canadiens possèdent un enregistreur vidéo personnel, 51 % ont un téléphone intelligent et 26 % ont une tablette;
- 18 % regardent la vidéo sur demande offerte par un câblodistributeur;
- 4 % regardent la télévision en ligne;
- 6 % regardent la télévision en direct;
- 58 % des anglophones et 61 % des francophones ne regardent pas la télévision sur Internet;
- 33 % des anglophones et 36 % des francophones regardent tant la télévision traditionnelle que la télévision sur Internet;
- 21 % des anglophones et 5 % des francophones sont abonnés à Netflix

## Thème 3

### Les outils du téléspectateur : Avez-vous suffisamment d'information pour exercer des choix éclairés ou encore pour trouver des solutions si vous êtes insatisfait?

#### Introduction

Un contenu télévisuel peut être captivant pour certains, tout en étant jugé de qualité discutable ou même offensant par d'autres. La façon de diffuser ce contenu et d'y donner accès doit atteindre l'équilibre délicat entre la liberté d'expression et le respect des normes de la communauté. Une majorité écrasante des Canadiens reçoit sa programmation télévisuelle des distributeurs par câble ou par satellite. Que ce soit en matière de programmation, de facturation ou de service à la clientèle, l'un des objectifs importants du CRTC est de fournir aux Canadiens les outils nécessaires afin d'exercer, pour eux-mêmes et leur famille, des choix éclairés au sujet de la programmation.

#### Historique

La plupart des foyers au Canada ont le choix parmi plusieurs distributeurs de télévision. Certains de ceux-ci sont de grandes sociétés intégrées qui peuvent combiner les services de télévision à d'autres services comme le téléphone traditionnel ou le sans-fil, ou encore offrir des services à rabais lorsqu'ils sont regroupés. D'autres sont de petites sociétés locales spécialisées exclusivement dans le domaine de la distribution de contenu télévisuel.

Le CRTC, en collaboration avec les radiodiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision, a développé des codes de déontologie et des organismes, comme le Conseil canadien des normes de la radiotélévision, qui ont pour objectif de répondre aux préoccupations des Canadiens au sujet des services de télévision qu'ils reçoivent.

Le CRTC applique également à l'heure actuelle certaines règles à l'égard de la programmation, dont celles visant à protéger les enfants d'émissions inappropriées et d'autres règles destinées à faire en sorte que la programmation soit accessible aux personnes handicapées.

*Les changements qui surviennent dans le domaine de la télévision canadienne touchent certains segments de la population plus directement que d'autres.*

*La suppression et le réassemblage de chaînes ne passent pas inaperçus au CRTC. En effet, au cours des six derniers mois seulement, il a reçu 220 plaintes à ce sujet.*

*De même, une augmentation de tarif soulève des préoccupations chez les Canadiens. Au cours des six derniers mois, le CRTC a reçu 181 plaintes à ce sujet.*

*En 2012, le CRTC a traité 4 761 plaintes en matière de radiodiffusion :*

*1 032 relatives à la facturation, 673 aux substitutions de signaux, 653 au choix de forfaits de programmation, 1 316 au contenu de radiodiffusion, 252 au sous-titrage et 36 à la vidéodescription.*

*La majorité des plaintes liées à la programmation sont traitées par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR). Certaines sont prises en charge par l'ombudsman de la SRC, qui répond aux plaintes relatives aux normes et aux pratiques journalistiques de la SRC.*

## **Un nouvel environnement**

Le regroupement de services a l'avantage de fournir aux Canadiens un guichet unique pour tous leurs besoins en matière de communications. Cependant, en raison du nombre de fournisseurs de service de télévision concurrents, les Canadiens ont besoin d'obtenir des renseignements adéquats afin d'exercer un choix éclairé au sujet des distributeurs.

### **Questions**

1. Jusqu'à quel point croyez-vous que votre fournisseur de services de télévision vous offre suffisamment d'information pour exercer un choix éclairé au sujet de vos options de service, y compris les forfaits et les tarifs?
2. Existe-t-il des barrières qui vous empêchent de changer vos forfaits de télévision ou de choisir un autre distributeur de services de télévision? Si oui, quelles sont ces barrières?
3. Jusqu'à quel point croyez-vous que votre fournisseur de services de télévision vous offre suffisamment d'information pour vous aider à exercer des choix éclairés au sujet de la programmation que vous pourriez juger inappropriée pour vous-même ou votre famille?
4. Avez-vous un handicap visuel ou auditif? Si tel est le cas, jusqu'à quel point pensez-vous que les outils à votre disposition vous permettent de partager notre culture télévisuelle?
5. Savez-vous où exprimer vos préoccupations au sujet du contenu télévisuel, de vos services de télévision ou de votre facturation?
6. Comment pensez-vous que nous allons exercer des choix éclairés en tant que téléspectateurs d'émissions et de consommateurs au Canada au cours des prochaines cinq à dix années? Pourquoi? Seriez-vous satisfait avec cette situation? Pourquoi?

### **Conclusion**

Nous espérons que ces faits et ces questions vous permettront d'amorcer la conversation sur l'avenir de la télévision canadienne sur une base intéressante. Nous croyons qu'il s'agit d'un bon départ, mais ne vous sentez pas limité par nos propositions. Nous attendons avec impatience vos commentaires, ceux de vos collègues, de vos amis et de votre famille. Nous vous remercions de votre participation.