



Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Ottawa, Canada  
K1A 0N2

## **Parlons télé**

# **Commentaires reçus au cours de la première étape**

**Janvier 2014**

*Cette publication est offerte par voie électronique sur notre site web, <http://www.crtc.gc.ca>.*

*On peut en obtenir une copie sur demande, en media substitut.*

*This document is also available in English.*

# **Parlons télé : commentaires reçus au cours de la première étape**

## **Message du président**

En octobre 2013, le CRTC a donné le coup d'envoi de Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l'avenir de leur système de télévision.

Au cours de cette phase initiale, nous avons invité les Canadiens à nous communiquer leurs points de vue sur les émissions à la télévision et sur la manière dont ils y accèdent. Nous avons aussi demandé aux Canadiens de nous dire s'ils possèdent assez d'information pour faire des choix par rapport à la programmation télévisuelle et s'ils savent à qui s'adresser s'ils ne sont pas satisfaits.

Les participants n'ont pas tardé à répondre et ils l'ont fait avec enthousiasme. À n'en point douter, cela a confirmé que le système de télévision passionne les Canadiens et qu'ils ont des idées intéressantes quant à la manière dont celui-ci devrait évoluer afin de répondre à leurs besoins et à leurs intérêts.

Le rapport qui suit présente un résumé des observations des participants. Il servira de base à la prochaine étape de notre conversation, soit Parlons télé : Faites votre choix! Ce questionnaire interactif donnera l'occasion de se pencher sur certains des enjeux qui ont été soulevés, d'entendre le point de vue d'autres Canadiens et d'examiner les compromis qu'entraîneraient certaines options. Au bout du compte, ces réponses contribueront à façonner un cadre souple et pouvant s'adapter à un environnement des communications en constante évolution.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont pris le temps de participer à la phase 1 de Parlons télé : une conversation avec les Canadiens. La conversation reprendra en février avec Parlons télé : Faites votre choix!

Au printemps s'amorcera une instance officielle, qui comprendra une audience publique en septembre 2014.

Jean-Pierre Blais

## Table des matières

Points de vue des participants – Un aperçu .....	5
I – La programmation.....	5
II – La technologie.....	12
III – Les outils du téléspectateur .....	18
Prochaines étapes .....	23

## Introduction

Le 24 octobre 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) invitait les Canadiens à exprimer leurs points de vue sur la télévision canadienne<sup>1</sup>. Les Canadiens s’attende à avoir accès à un système de télévision qui soit diversifié et abordable, réceptif et tourné vers l’avenir, et qui présente tant le meilleur de ce que le Canada peut offrir que la crème du contenu international.

L’objectif du CRTC est de s’assurer que les Canadiens soient fermement ancrés au cœur de leur système de télévision à titre de :

- citoyens, afin qu’ils participent pleinement à la vie de leur communauté, de leur province et de leur pays;

---

<sup>1</sup> Voir *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l’avenir de la télévision*, avis d’invitation de radiodiffusion CRTC 2013-563, 24 octobre 2013

- consommateurs, afin qu'ils disposent de choix de programmation, sur plusieurs plateformes concurrentes comme le câble, le satellite, Internet ou les appareils mobiles;
- créateurs, afin qu'ils aient l'occasion de produire du contenu pour les Canadiens et des auditoires internationaux.

Lors de la première étape de cette consultation, les Canadiens ont été invités à une conversation sur la télévision canadienne. Ils ont été invités à participer à un groupe de discussion soit en ligne, en remplissant un formulaire sur le site du CRTC, par lettre, par fax, par téléphone ou bien en organisant une conférence éclair.

Le présent rapport repose essentiellement sur les commentaires exprimés dans le groupe de discussion, sur le site web du CRTC, par lettre, par fax ou par téléphone, et ce, entre le 24 octobre et le 22 novembre 2013. Le CRTC se penchera sur les commentaires reçus dans le cadre de conférences éclair à une date ultérieure.

## **Participation**

Le présent rapport ce qu'ont dit les participants au cours de la première étape. Il ne comprend pas d'analyse détaillée de la situation des populations régionales ou autre puisque les participants n'étaient pas tenus de déposer des informations démographiques dans leurs commentaires.

Le rapport est divisé en parties, lesquelles correspondent aux principaux thèmes abordés jusqu'à maintenant, soit la programmation, la technologie et les outils du téléspectateur reliés à l'information et aux moyens dont les Canadiens ont besoin pour faire des choix éclairés et négocier des solutions satisfaisantes avec leurs fournisseurs de services et leurs services télévision.

Le CRTC a reçu 1 320 commentaires de toutes les régions du Canada. La plupart des commentaires ont été exprimés dans un groupe de discussion en ligne (450), par courriel (322), par téléphone (304) et par le formulaire du site web (244), qui comprend des lettres (10) et des télécopies (4)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Le dossier complet de la consultation en ligne peut être consulté à [http://www.crtc.gc.ca/eng/talktv-parlonstele.htm?utm\\_source=crtc&utm\\_medium=rotator-banner&utm\\_campaign=conversation](http://www.crtc.gc.ca/eng/talktv-parlonstele.htm?utm_source=crtc&utm_medium=rotator-banner&utm_campaign=conversation). Le dossier complet des autres commentaires peut être consulté à <http://www.crtc.gc.ca/eng/proceed-process.htm>.

## Points de vue des participants – Un aperçu

La plupart des participants à cette première étape désirent obtenir davantage de leurs services de télévision. Ils veulent un meilleur choix de contenu et des offres assez concurrentielles pour constituer de véritables solutions de rechange. Selon les participants, la télévision canadienne doit mieux répondre à la demande, que ce soit en matière de divertissement, d'information ou de représentation régionale. Ils affirment que la télévision doit être plus proche des consommateurs et plus ouverte aux changements, en s'appuyant sur une nouvelle réglementation en ce sens. Les participants pensent aussi que la télévision doit être plus réceptive à l'égard de leurs besoins de citoyens, y compris celui de pouvoir accéder à un contenu qui facilite leur participation à la vie démocratique et culturelle de leur pays, de leur région et de leur ville. Ceci comprend le contenu destiné aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, le contenu en langue tierce, ainsi que celui destiné aux personnes handicapées.

Les participants ne sont pas tout à fait satisfaits de la façon dont la télévision canadienne leur est livrée. Ceux qui en attribuent la responsabilité au CRTC suggèrent fortement d'abolir l'organisme en affirmant que sa réglementation constitue un obstacle aux choix des consommateurs. D'autres voient la possibilité d'adopter une réglementation mieux adaptée aux attentes des Canadiens en tant que consommateurs, citoyens et créateurs. D'une façon ou d'une autre, les participants veulent que les choses changent pour que la télévision canadienne réponde mieux à leurs besoins.

### I – La programmation

Les Canadiens sont intéressés par toutes sortes de programmations et de chaînes. Invités à s'exprimer sur les émissions les plus importantes pour eux – nouvelles, films, téléromans, émissions pour enfants et d'autres –, plusieurs participants expliquent qu'ils délaissent progressivement la télévision linéaire (programmée) au profit d'un modèle sur demande. Les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), que ce soit les services de câblodistribution, de satellite de radiodiffusion directe (SRD) ou de télévision par protocole Internet (IPTV), offrent de la programmation sur demande. Cependant, c'est en ligne que les consommateurs regardent de plus en plus ce type de programmation.

D'autres soulignent l'importance de la télévision traditionnelle, qu'elle soit acheminée en direct ou par une EDR. Plusieurs participants tiennent à recevoir un large éventail de programmation, peu importe la façon d'y accéder.

Les participants veulent recevoir une programmation variée de sources diverses. Ils mentionnent, entre autres, les films, le sport, les nouvelles et l'information, les

documentaires, les émissions pour enfants et les émissions culturelles. Ils veulent que cette programmation soit transmise par l'ensemble du système de radiodiffusion, y compris les stations publiques, privées ou communautaires.

## Qualité

Les participants estiment généralement qu'ils trouvent de la programmation intéressante dans l'ensemble du système réglementé et non-réglementé. Beaucoup s'entendent toutefois sur la baisse de qualité de la programmation, particulièrement celle du système réglementé.

Des participants affirment que, dans certains cas, ils peuvent facilement repérer une émission canadienne à sa moindre qualité; pourtant quelques-uns reconnaissent que la qualité des émissions canadiennes s'est améliorée, surtout récemment. Tous ne donnent pas une définition très précise et très complète de ce qu'ils entendent par qualité de la programmation, mais plusieurs indiquent quand même que c'est la valeur de production, la créativité et l'attrait des sujets des émissions canadiennes qu'il faudrait améliorer. D'autres soulignent la nécessité d'élaborer un contenu télévisuel original (y compris des émissions qui ne se basent pas sur des formules existantes, comme l'émission *Canadian Idol*), intelligent et enrichissant et qui ne se conforme pas au plus bas dénominateur commun. Des émissions provenant de pays comme les États-Unis, la France, le Royaume-Uni et d'autres pays européens apparaissent à certains comme des modèles de qualité.

*[traduction] « Si la télé canadienne était aussi bonne que nos olympiens canadiens, plus de gens voudraient regarder et suivre les séries et encourager ses personnages. »*

*[traduction] « Le contenu canadien s'est amélioré dans certains aspects, c.-à-d. « Showcase original programming », et s'est dégradé dans d'autres aspects, c.-à-d. « programmation originale de la CBC et programmation originale de CTV ». »*

*[traduction] « Nous avons produit de la télé décente ces dernières années. »*

Des représentants des marchés de langues anglaise et française<sup>3</sup> s'inquiètent du nombre de reprises et d'émissions recyclées sur beaucoup de chaînes canadiennes, ce qui inclut les nouvelles partagées et d'autres émissions diffusées par les stations locales affiliées.

## Diversité

---

<sup>3</sup> Veuillez noter qu'à moins d'indication spécifique, le marché de langue française comprend tant les francophones du Québec que les francophones de l'extérieur du Québec. De la même manière, le marché de langue anglaise comprend les anglophones du Québec et ceux de l'extérieur du Québec.

Conformément à l'idée générale selon laquelle le système de radiodiffusion doit s'efforcer de répondre aux choix de chacun, plusieurs participants insistent sur l'intérêt d'une programmation diversifiée offerte dans le système de radiodiffusion, tant sur le volet réglementé que non-réglementé. Quand certains disent souhaiter davantage de contenu international, y compris dans le secteur des nouvelles et de l'information, ils entendent par là davantage d'émissions en provenance des États-Unis, mais aussi d'autres pays francophones. D'autres veulent pouvoir accéder à plus de programmation spécialisée et de créneau, en partie dans le contexte d'un environnement qui donnerait priorité aux choix et aux goûts de chacun.

Selon certains participants, le concept de diversité et de pertinence ne doit pas viser uniquement la programmation canadienne. La pertinence n'a selon eux pas de frontières;

[traduction] « *The Big Bang Theory* me représente même si la série est « américaine ». Elle fait partie de ma diversité démographique.

des émissions étrangères qui présentent aux Canadiens des sujets sur leurs intérêts quotidiens (science, technologie, la culture *geek* et d'autres sous-cultures) peuvent être plus pertinentes qu'une programmation axée sur des histoires

typiquement canadiennes.

Certains participants ne regardent que les émissions de télé-réalité diffusées sur des chaînes spécialisées. D'autres, particulièrement les participants de langue française, mentionnent la piètre qualité et la quantité excessive d'émissions de télé-réalité sur les chaînes spécialisées. Ceux qui s'identifient à la communauté des créateurs canadiens ont également un point de vue critique sur les émissions de télé-réalité, notamment en raison de leur faible valeur de production et de la faible participation des créateurs canadiens.

Quelques-uns font valoir que des chaînes comme History et Discovery ne diffusent plus la programmation annoncée lors de l'attribution de leur licence. Ils soutiennent que ces chaînes, comme bien d'autres, ont non seulement changé leur formule mais qu'elles ont aussi quelquefois changé leur marque de commerce, et ceci sans préavis ou fort peu, afin de reproduire la programmation offerte par d'autres chaînes.

## **Nouvelles et information**

Les nouvelles et l'information sont un sujet d'inquiétude pour nombre de participants. Certains d'entre eux réclament l'accès à tous les services de nouvelles autorisés. D'autres pensent que cela n'est pas nécessaire, invoquant l'existence en ligne de toute une gamme de sources de nouvelles et de contenu d'information qui valent bien et même surpassent ce que l'on peut trouver sur les plateformes traditionnelles.

Quelques-uns, particulièrement dans le Québec rural, ressentent le besoin d'avoir accès à plus de nouvelles pertinentes pour leur région. Ils estiment qu'il faudrait revoir la qualité des nouvelles, et certains déplorent le journalisme sensationnaliste ou le manque de profondeur des reportages sur des sujets locaux.

Quant aux participants qui se qualifient eux-mêmes de consommateurs de programmation en langue tierce, ils réclament une plus grande part de nouvelles locales et d'information en langues tierces. Ils précisent que même s'il existe beaucoup de chaînes à caractère ethnique et de langue tierce au Canada, plusieurs d'entre elles ne font que rediffuser le contenu de sources étrangères sans se préoccuper, ou presque, d'incorporer des nouvelles et de l'information locales.

### **Programmation canadienne**

Tel que mentionné précédemment, certains participants ignorent l'origine nationale des émissions qu'ils regardent et ne choisissent donc pas la programmation en fonction de cette origine. D'autres au contraire recherchent et repèrent facilement la programmation canadienne et certains reconnaissent privilégier les émissions pour enfants et les émissions d'information canadiennes.

Les opinions des participants quant au contenu canadien sont variées. Certains ne voient plus la raison d'être d'une réglementation qui impose la diffusion et le soutien financier de la programmation canadienne. Ils affirment que le contenu canadien devrait s'imposer ou échouer de lui-même et qu'un système exempt de quotas contribuerait à la création d'un contenu canadien plus attrayant. Ce type de programmation devrait sa survie financière et sa diffusion au seul fait qu'il correspond à une réelle demande des Canadiens et non pas à un quota à respecter. D'autres sont d'avis qu'un tel système permettrait de présenter du contenu canadien à la fois sur le marché domestique et les marchés étrangers. D'un autre côté, plusieurs participants, y compris des membres de la communauté artistique, dont les communautés des deux langues officielles en situation minoritaire, tiennent à ce que le contenu canadien soit encore soutenu financièrement afin de protéger les emplois dans le secteur de la création.

Des participants suggèrent diverses options de modèles réglementaires qui pourraient appuyer la programmation canadienne. Selon certains, il faut conserver un minimum de contenu

*« Le concept du contenu canadien « forcé » est la raison pourquoi les émissions produites au Canada sont en général inférieure. »*

*« Le contenu canadien est très important pour l'économie canadienne, donc des gens comme Rogers, Bell, la SRC et CTV doivent également faire leur part dans l'offre de contenu canadien. »*

canadien et tenir compte du fait que nombre de Canadiens préfèrent le contenu canadien à d'autres, surtout dans le marché de langue française. D'autres sont d'avis que le système actuel des quotas est responsable de la médiocre qualité des productions. Différents modèles réglementaires sont suggérés, notamment pour que le CRTC se concentre sur l'amélioration de la production en soutenant la scénarisation et le développement par un fonds et non par l'imposition de quotas. D'autres croient qu'une promotion plus dynamique du contenu canadien permettrait d'augmenter les côtes d'écoute et serait donc plus rentable.

Beaucoup font valoir que la programmation canadienne doit être accessible sur des plateformes multiples pour assurer son succès. Cependant, certains membres de la communauté artistique de langue française affirment se heurter au manque de formation ou de débouché pour exploiter des plateformes multiples, et qu'il leur faudra donc remédier à cette lacune afin que la programmation canadienne continue à refléter les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les participants ne s'entendent pas sur l'importance à accorder aux émissions à point de vue canadien. Certains pensent qu'elles sont importantes pour le contenu canadien et peuvent contribuer à cimenter l'unité nationale, surtout dans le cas des émissions pour enfants qui doivent être pertinentes dans l'ensemble du pays. Pour d'autres, l'intérêt d'une émission n'a pas grand-chose à voir avec son origine ou son point de vue national. C'est plutôt une question de valeur de divertissement, de lien avec une expérience personnelle, de qualité ou de goût.

*Au sujet des stations communautaires : « Sont-elles importantes? Assurément. »*

*« Je constate que la télévision communautaire s'est cantonnée à une diffusion d'émissions qui frôlent l'amateurisme et c'est justement cela que je dénonce. »*

*[traduction] « Je crois que la télévision locale est une ressource de valeur puisqu'elle présente de l'information sur notre communauté et qu'elle encourage la croissance de cette dernière. »*

*[traduction] « Je ne regarde pas de programmation locale. Pas intéressé par la télé communautaire. J'ai mes nouvelles locales dans les journaux, en ligne ou à la radio. »*

Sur le marché de langue française, on décèle une forte préférence pour les émissions de divertissement produites au Canada, malgré l'intérêt évoqué plus haut pour l'accès à un contenu varié et plus international. Cependant, beaucoup de Francophones demandent davantage de nouvelles, d'information et d'émissions culturelles qui accorderaient une place de choix aux affaires publiques, à la politique, aux finances et à tout ce qui touche aux institutions publiques.

#### **Programmation locale**

La pertinence de la programmation locale et la nécessité de la maintenir sont sujettes à certain débat. Comme noté précédemment, l'importance

accordée aux nouvelles locales varie d'une personne à l'autre, et il en va de même pour la programmation communautaire. Certains remettent en question la pertinence des chaînes communautaires et la qualité de leur programmation, et ils se demandent si la télévision communautaire n'est pas devenue qu'un simple outil promotionnel pour les EDR. D'autres reconnaissent leur raison d'être ainsi que le soutien qu'elles apportent aux bénévoles et membres de la communauté en leur offrant un environnement professionnel pour concevoir et produire leur propre programmation. Dans certaines régions du Québec (comme Trois-Rivières et Chandler) et de l'Ontario (comme North Bay), des particuliers, la communauté artistique et plusieurs institutions, dont les églises paroissiales, soutiennent la nécessité de conserver une chaîne communautaire solide et bien financée dont la programmation est pertinente et reflète bien la région. Certains participants affirment que les émetteurs de rediffusion des réseaux commerciaux locaux ne transmettent que peu de nouvelles et d'information d'intérêt pour leurs communautés, et que cette lacune est comblée par la télévision communautaire. D'autres estiment que la télévision communautaire répond à un grand besoin d'ordre culturel, démocratique et économique.

D'autres participants sont également préoccupés par les signaux éloignés. Certains s'intéressent activement aux services à horaire décalé, à la recherche d'émissions sur des réseaux canadiens en dehors de leur marché locaux. Plusieurs en ont assez d'être facturés pour l'accès à ces services alors que les affiliés au réseau local sont disponibles gratuitement en direct ou au service de base. D'autre part, certains pensent que les signaux éloignés fournis dans un forfait, surtout par les services de satellite, ne leur sont d'aucun intérêt.

### **Une programmation qui reflète la diversité canadienne**

Certains participants sont préoccupés par le manque de diversité culturelle et régionale à la télévision canadienne, mais d'autres pensent que cet aspect est moins important que la qualité. Ils ajoutent que la diversité et la représentation locale ne contribuent pas à améliorer la qualité d'une émission et n'influencent pas leur choix. Cela ne les empêche cependant pas de reconnaître que la télévision devrait s'efforcer de mieux représenter le multiculturalisme canadien, surtout les cultures autochtones. D'autres s'inquiètent du portait négatif des minorités ethniques et culturelles. Quelques-uns mentionnent que le système canadien ne reflète pas adéquatement la diversité culturelle du pays et que les minorités visibles sont sous-représentées.

Selon la langue d'exploitation, plusieurs participants trouvent que la majorité de la programmation ne reflète que Montréal ou Toronto. Ils font valoir que les décisions de

programmation devraient revenir à des représentants de toutes les régions du pays, ce que les progrès technologiques permettent de faire facilement aujourd'hui.

### **Radiodiffusion publique**

Les Canadiens sont divisés quant au rôle de la SRC. Certains participants rejettent d'emblée l'existence d'un radiodiffuseur public, s'opposant aux émissions diffusées et aux fonds publics qui leur sont consacrés. Ils voudraient pouvoir choisir de ne pas inclure la SRC dans leur forfait de services de télévision. D'autres, au contraire, croient à un radiodiffuseur public fort tel qu'il existe actuellement, même si certains suggèrent qu'il pourrait mieux représenter la diversité culturelle et régionale du Canada. D'autres encore sont persuadés qu'il faut maintenir la SRC, mais s'opposent à sa diffusion de messages publicitaires, arguant qu'elle est déjà largement financée par les impôts des contribuables. Plusieurs participants s'entendent pour dire que les EDR devraient offrir gratuitement la programmation de la SRC et d'autres radiodiffuseurs publics provinciaux dans l'ensemble du Canada, surtout dans les communautés de langue française en situation minoritaire à l'extérieur du Québec.

### **Publicité**

La publicité inquiète beaucoup de participants, qui disent n'apprécier ni le nombre de messages publicitaires, ni la fréquence de leur répétition. Certains participants se demandent pourquoi ils doivent payer un abonnement pour des chaînes qui diffusent des messages

*« Le nombre de commerciaux est devenu abrutissant. »*

publicitaires, ce qui revient à payer deux fois la même programmation. Les radiodiffuseurs publics provinciaux et le radiodiffuseur national suscitent une même réaction négative de la part de ces participants, parce qu'ils vendent de la publicité malgré le financement substantiel qu'ils reçoivent des gouvernements, c'est-à-dire des contribuables. Enfin, certains participants croient que l'augmentation du temps publicitaire ne fait que détourner les téléspectateurs de la télévision en direct, au profit des plateformes sur demande et en ligne.

Quelques participants se plaignent de la substitution simultanée (le remplacement des signaux américains par des signaux canadiens). Ils invoquent la médiocre qualité et la mauvaise synchronisation de la substitution qui en plus les prive du début ou de la fin d'une émission ou du contenu des publicités, notamment celles du Super Bowl. Certains demandent avec véhémence pourquoi un radiodiffuseur canadien devrait recevoir davantage de recettes publicitaires et pourquoi les réseaux américains n'ont pas le droit de diffuser leur programmation au Canada, sans modifications. Selon d'autres, cette pratique devrait être limitée ou même carrément abandonnée.

Le volume sonore des messages publicitaires demeure un sujet d'inquiétude pour un certain nombre de participants. Ces derniers affirment que même si la réglementation du CRTC l'interdit, le volume sonore de nombreux messages publicitaires semble encore plus élevé que celui des émissions dans lesquelles ils sont incorporés.

## **II – La technologie**

Les Canadiens ne se limitent pas aux moyens traditionnels pour regarder la télévision. Le CRTC a demandé aux Canadiens sur quels appareils et quelles plateformes ils préféreraient regarder la télévision (téléviseur, tablette ou autre), par quels moyens ils pensaient recevoir et regarder la télévision dans les 5 à 10 prochaines années et s'ils en seraient satisfaits.

### **Comment les Canadiens regardent la télévision**

Alors que beaucoup de Canadiens regardent encore la télévision sur un téléviseur branché à un boîtier décodeur ou à une antenne, d'autres ont changé leurs habitudes. Certains déclarent recevoir leur programmation de plusieurs plateformes, qui comprennent des EDR, de multiples offres en ligne dont celles de radiodiffuseurs canadiens établis, de Netflix, de YouTube, de iTunes et de ligues de sport professionnelles comme NHL Network. Ils précisent que ces autres plateformes sont disponibles sur des appareils autres que la télévision, comme les tablettes, les téléphones mobiles et ordinateurs. Certains avouent cependant qu'ils préfèrent l'appareil de télévision, notamment en raison de l'écran plus grand et d'autres fonctions.

### **Coûts**

Les participants parlent souvent des coûts comme étant associés à leurs habitudes d'écoute. Beaucoup de participants trouvent que les abonnements à des EDR sont de plus en plus chers. Certains sont frustrés par l'assemblage des chaînes ainsi que par la valeur et la perception de la valeur des décodeurs par rapport au prix qu'ils paient pour en faire l'achat. Certains citent ces raisons pour expliquer leur migration des plateformes traditionnelles vers les nouvelles.

Des participants se disent inquiets de l'augmentation du prix des forfaits de base offerts par les EDR. Certains pensent que les services de base auxquels ils doivent obligatoirement souscrire pour accéder à d'autres chaînes et forfaits sont devenus trop nombreux et trop chers. D'autres se demandent pourquoi les stations de télévision locales qui sont disponibles gratuitement en direct doivent être vendues aux consommateurs par une EDR, ou encore pourquoi les émissions de hockey diffusées auparavant sur des

chaines gratuites accessibles en direct sont maintenant sur des chaines accessibles par abonnement payant. Plusieurs pensent que le CRTC devrait encourager l'expansion de la télévision en direct, particulièrement dans les zones rurales et dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire où la télévision en direct n'est pas largement accessible, surtout depuis le passage à la transmission numérique.

Alors que certains participants préfèrent laisser les forces du marché régler la question des coûts d'accès au contenu audiovisuel, beaucoup d'autres recommandent que ces coûts demeurent sous contrôle. Certains pensent que les prix des services des EDR devraient être réglementés. D'autres suggèrent à cette fin que certains services soient gratuits, comme ceux des radiodiffuseurs publics et de la télévision éducative, étant donné qu'ils sont en partie financés par les contribuables. D'autres sont en faveur d'une réglementation imposant un tarif fixe par chaîne pour toutes les chaînes.

#### Choix

Selon les participants, il est important de pouvoir décider comment recevoir le contenu audiovisuel. L'arrivée de multiples plateformes a donné aux consommateurs davantage de contrôle sur le contenu qui leur offert. Cependant, malgré le nombre de plateformes et leur accessibilité croissante, beaucoup de personnes affirment que le système de radiodiffusion ne leur donne toujours pas de choix significatifs. Par exemple, certains Canadiens sont outrés de devoir encore payer à une EDR la réception des chaînes de définition standard (DS) alors que toute la programmation qu'ils regardent est en haute définition (HD). Ils n'arrivent pas à comprendre pourquoi, alors que la programmation existe déjà en DS, ils sont obligés de payer un supplément pour avoir exactement le même contenu en format HD.

*[traduction] « Lorsque je vais chez le concessionnaire, je recherche une voiture. Personne ne s'attend à ce que j'en ressorte avec plusieurs voitures. Si j'ai accès à toutes ces voitures, pourquoi est-ce que je conduirais le citron quand je peux conduire une Porsche à la place? »*

D'autres sont préoccupés par le fait qu'ils doivent acheter d'un système autorisé de la programmation que non seulement ils ne trouvent ni intéressante ni pertinente, mais qui en plus est diffusée dans une langue qu'ils ne comprennent pas. Certains participants ne voient pas pourquoi ils financeraient des chaînes distribuées obligatoirement à tous les abonnés.

Finalement, la possibilité de choisir parmi diverses plateformes demeure hors de portée pour plusieurs. Dans nombres de zones rurales et éloignées du pays, les Canadiens n'ont pas accès à la large bande haute vitesse, dont ils auraient besoin pour accéder aux

plateformes en ligne. D'autres participants s'inquiètent de ne pas avoir accès à beaucoup de services de télévision en direct, et dans certains cas de n'avoir accès à aucun. Même dans de grands centres urbains, le choix peut être réduit par des facteurs indépendants de tout contrôle humain, comme le fait d'habiter un immeuble où l'accès au satellite est difficile voire impossible. Des facteurs démographiques comme l'âge, le revenu et d'éventuels handicaps sont aussi évoqués comme des réducteurs d'accès possibles aux multiples plateformes de livraison.

Alors que chacun peut avoir une préférence claire et précise, beaucoup de participants se prononcent pour une sélection variée et illimitée de programmation en tout genre et ils évoquent le souhait d'aller puiser la programmation à des sources non-traditionnelles et internationales. À ce sujet, certains dénoncent le blocage géographique (le programme Geoblock), qui permet de limiter l'accès à la programmation de certains pays, comme une réelle source de frustration. Selon certains, une telle pratique leur interdit injustement d'accéder en ligne à du contenu de sources non canadiennes (comme le Netflix américain). D'autres expliquent les étapes qu'ils doivent franchir pour contourner Geoblock et d'accéder au contenu qu'ils convoitent.

### Satisfaction à l'égard des forfaits de chaînes

La plupart du temps les EDR offrent la programmation télévisuelle en forfaits. Certains participants sont en faveur des forfaits, puisqu'ils trouvent que cette formule leur fournit un contenu varié à prix raisonnable et qui répond à leur besoins et à ceux de leur famille. Cependant, nombreux sont ceux qui désirent avoir la possibilité de choisir les chaînes qu'ils veulent regarder et de payer seulement celles-là. Ainsi, l'utilisation actuelle des forfaits, leurs coûts et leur implantation par les EDR ont fait l'objet de quelques discussions.

#### Assemblage

Beaucoup de participants sont d'avis que les forfaits de base sont devenus trop volumineux et qu'ils sont obligés de payer pour des services qui ne sont ni attrayants ni pertinents. Quelques personnes sont contre l'approche du CRTC qui impose la distribution de certains services aux EDR. D'autres s'opposent à l'obligation d'acheter toute forme de forfait de

*[traduction] « L'assemblage est une forme d'intimidation afin de me faire prendre ce qu'ils veulent. »*

*« Si les câblodistributeurs m'offrent des forfaits moins dispendieux pour seulement les chaînes qui m'intéressent, j'y penserai. »*

*[traduction] « Imaginez que la prochaine fois que vous faites l'épicerie et que tout ce que vous voulez c'est un pot de sauce pour pâtes, on vous dit « Pardon, mais vous devez aussi acheter un pamplemousse, un grand sac de couches, un pot de crème glacée, un pain à l'ail et une bouteille de jus de prune. » Ça peut paraître ridicule, mais c'est ce que doivent supporter les consommateurs de la télévision canadienne. »*

base de n'importe quelle taille pour pouvoir accéder au contenu de leur choix.

Ceci ne signifie pas pour autant le rejet total de toute notion de forfait du service de base. Certains participants suggèrent différents modèles de forfait de base avec un nombre réduit de chaînes à un prix abordable. D'autres disent que le service de base devrait inclure un forfait purement canadien afin de protéger les emplois canadiens, tandis que d'autres suggèrent que le forfait de base comprenne les stations de télévision en direct ainsi que les chaînes éducatives, les chaînes de nouvelles et d'autres comme TV5, Radio-Canada et CBC, RDI, Télé-Québec, CTV, Global, RDI, Citytv et CPAC.

Des commentaires se penchaient également sur d'autres aspects de l'assemblage par les EDR. Certains demandent pourquoi les émissions pour enfants sont regroupées avec des émissions de nouvelles américaines comme Fox News. Ceci soulève la question à savoir pourquoi des consommateurs qui recherchent un certain type de programmation ne peuvent l'obtenir qu'en payant aussi pour des services différents. D'autres s'opposent à l'obligation de s'abonner à plusieurs forfaits et à des services multiples pour obtenir les quelques chaînes qu'ils désirent vraiment.

Certains s'inquiètent de ce qu'ils voient comme le retrait et le déplacement arbitraires des chaînes par les EDR, sans préavis aux abonnés qui restent sans recours. Cette situation inquiète surtout les Francophones des communautés de langue officielle en situation minoritaire, qui voient déjà la possibilité de trouver la programmation de leur choix diminuée par le nombre limité de chaînes disponible chez leurs fournisseurs de services. Par exemple, certains se disent préoccupés du fait que leurs EDR abandonnent des services de langue française, y compris des chaînes comme TFO.

## Coûts

Alors que plusieurs considèrent les forfaits comme un moyen de réduire les prix, beaucoup de participants voient les forfaits comme un fardeau financier indu pour le consommateur. Quelques-uns comparent les prix qu'ils paient actuellement aux plus bas prix payés dans d'autres pays.

Selon une majorité de participants, les chaînes devraient être disponibles selon une formule à la pièce. Beaucoup estiment que cette approche réduirait les coûts d'abonnement. Certains notent cependant que selon le principe du libre service et du paiement à la pièce, le coût individuel de chaque chaîne pourrait augmenter jusqu'au point où le coût global du service d'une EDR deviendrait en fait plus élevé pour le consommateur. Quoiqu'il en soit, il est clair que les participants veulent pouvoir accéder à du contenu à coûts raisonnables. Certains pensent que les forces du marché peuvent

contrôler les prix. Toutefois, dans le contexte actuel où de grandes sociétés contrôlent la plupart des EDR, il est essentiel de conserver un minimum de réglementation des tarifs, que ce soit pour les services regroupés dans un forfait de base ou les services offerts à la pièce.

Les Francophones des communautés de langue officielle en situation minoritaire s'inquiètent du coût d'accès élevé aux services de langue française. Certains notent que, même s'ils ne veulent regarder qu'un petit nombre de chaînes, ils sont obligés d'acheter un bloc de chaînes de langue française beaucoup plus grand.

### **À quels services les Canadiens s'abonnent-ils et pour quelles raisons changent-ils de fournisseurs de service ?**

Les Canadiens s'abonnent à beaucoup de services différents et reçoivent leur programmation de diverses façons. Beaucoup ont accès au câble, au satellite, à l'IPTV et à la transmission en direct ainsi qu'à d'autres plateformes comme Netflix ou iTunes. Alors que certains participants sont relativement satisfaits de leurs fournisseurs actuels, d'autres désirent en changer.

#### **Coûts**

Certains se sentent obligés de garder leur fournisseur de service actuel en raison des coûts découlant du changement de l'équipement. L'absence d'un boîtier décodeur standard et l'obligation d'acheter un nouvel équipement quand on change de fournisseur sont deux raisons qu'ils invoquent quant à leur décision de rester avec le même fournisseur.

Les coûts, cependant, peuvent aussi être une raison de changement. Des forfaits plus chers et des factures qui augmentent petit à petit et sans préavis sont des raisons mentionnées comme étant suffisantes pour chercher de nouveaux fournisseurs, qu'ils soient des EDR titulaires ou des plateformes de médias numériques.

#### **Structure du marché**

Certains trouvent qu'aucun service n'offre de produits assez différents ou assez concurrentiels pour les inciter au changement. Ils ajoutent que le système de radiodiffusion profiterait d'une plus grande concurrence entre les distributeurs du Canada, des États-Unis et même du marché international. Plusieurs se disent en faveur d'interventions réglementaires pour favoriser la concurrence et empêcher l'éventuel contrôle du marché par les grandes sociétés. D'autres expliquent que, même si dans les faits des sources non-titulaires imposent une certaine concurrence, la possibilité de faire

affaire avec ce type de plateformes se trouve quelque peu réduite par les coûts et la disponibilité limitée de la large bande, surtout en zones rurales et dans le Grand Nord.

#### Matériel nécessaire

Les participants évoquent un certain nombre de problèmes relatifs au matériel utilisé par les fournisseurs canadiens, qu'il s'agisse du prix, de l'utilité ou de la convivialité des boîtiers décodeurs. D'autres affirment que rien n'incite les EDR titulaires à être en concurrence entre eux et qu'en conséquence, elles ne se sentent pas obligées de plaire au consommateur en lui proposant de nouvelles options ou fonctions, pas plus que des appareils améliorés ou nouveaux. À cet égard, plusieurs personnes pensent que la possibilité d'accéder à des services comme Netflix et YouTube en utilisant divers appareils de leur choix fournit un incitatif à quitter le système de distribution autorisé.

Certains notent que les EDR ont fait des efforts pour répondre aux besoins des consommateurs afin de préserver leur clientèle. Plusieurs EDR offrent les solutions de TV Anywhere qui permettent aux consommateurs de visionner en continu le contenu audiovisuel sur divers appareils comme des ordinateurs portables, des tablettes et des téléphones intelligents. Cependant il faut rappeler que cette souplesse a aussi un prix : l'achat de différents receveurs ou décodeurs ainsi que la consommation excédentaire de large bande.

#### Recevoir et regarder la télévision demain

Nombreux sont ceux qui pensent que les choix offerts aux consommateurs seront un

*« Je pense que nous allons assister à la convergence de la programmation télévisuelle avec la technologie de l'internet, du web et de la vitesse de sa bande passante. »*

*[traduction] « Avec Netflix, j'ai le choix et le contrôle de ce que je regarde, quand je le regarde, et même de l'appareil sur lequel je le regarde. Je n'ai pas besoin d'acheter ou de louer un autre convertisseur dispendieux pour chaque appareil.*

facteur déterminant du mode de distribution et d'utilisation du contenu audiovisuel de demain et que les Canadiens accèderont davantage à la programmation sur demande. Ces participants souhaitent une programmation issue de diverses plateformes et accessible sur différents appareils. Ils veulent que ce contenu soit disponible quand ils décident de le regarder, et pour certains, sans interruptions publicitaires. Plusieurs voient en Netflix un exemple à suivre de modèle sur demande, sans publicité et à coût abordable. Généralement, ils pensent que la télévision de demain sera surtout une télévision par Internet, sur demande et personnalisée et

soutiennent que les radiodiffuseurs devront offrir une programmation de meilleure qualité

ou risquer de perdre leurs abonnés au profit d'Internet. Malgré le peu de programmation de langue française en ligne, les Francophones sont aussi de plus en plus sensibles à l'attrait du contenu en ligne. Les participants francophones en particulier pensent que les radiodiffuseurs publics devraient être obligés de diffuser leur contenu gratuitement sur toutes les plateformes, y compris les plateformes en ligne, étant donné que ces émissions sont déjà financées par des fonds publics.

Certains prédisent que la programmation sera livrée grâce à des applications pour appareils mobiles. D'autres pensent que la livraison se fera émission par émission, selon le même système que l'industrie de la musique est en train d'instaurer. Certains croient à une programmation qui sera de plus en plus alimentée par le recours à

*“Le jour où je pourrai obtenir les chaînes qui m'intéressent ou mieux encore, seulement les émissions qui m'intéressent, je me désabonnerai avec plaisir de mon forfait.”*

« l'appel aux publics » (crowdsourcing).<sup>4</sup> Certains vont même jusqu'à parier sur l'avènement d'un lien direct entre consommateurs et programmeurs qui donnera un accès direct à la programmation et permettra de contourner les EDR.

Beaucoup de participants pensent que l'évolution du système de radiodiffusion mènera plusieurs chaînes et services à une situation financière déficitaire, mais ils espèrent que ces entreprises feront l'effort d'améliorer la qualité de leur programmation pour faire face à la concurrence. À cet égard, certains participants suggèrent que le CRTC devrait accorder plus d'attention aux petits services dont les créneaux pourraient disparaître dans un monde à la carte.

Alors que les nouvelles plateformes semblent gagner de plus en plus la faveur des Canadiens, beaucoup de participants prévoient que la distribution du contenu audiovisuel, y compris des signaux en direct, continuera à jouer un rôle important. Ainsi, certains recommandent d'encourager les services en direct à multiplexer leurs offres et à maximiser l'utilisation du spectre qui leur a été attribué par licence.

### **III – Les outils du téléspectateur**

Le CRTC a demandé aux participants de se prononcer sur l'importance qu'ils accordent à l'information concernant l'éventail des choix et des sources de programmation disponibles. Le CRTC leur a aussi demandé s'ils savaient comment trouver des solutions à d'éventuels problèmes. Contrairement à d'autres sujets, la question des choix des

---

<sup>4</sup> Une pratique qui consiste à obtenir des services, idées ou contenus en sollicitant la contribution d'un grand groupe de personnes, particulièrement de la communauté en ligne, au lieu de solliciter des fournisseurs traditionnels.

télespectateurs n'a pas suscité de nombreux commentaires mais elle a soulevé quelques préoccupations.

### **Information sur les services, y compris l'assemblage et le prix**

Certains participants sont satisfaits de l'information qu'ils reçoivent de la part des fournisseurs de services télévisuels. D'autres trouvent que les EDR sont avares d'information quant à leur assemblage et à leurs tarifs, laissant les abonnés tenter de deviner pourquoi ils ne reçoivent pas les services qu'ils croyaient avoir commandés. Certains pensent que l'information des EDR est soit erronée, soit confuse.

### **Incohérences**

Des participants trouvent que l'information sur les prix et l'assemblage est souvent imprécise. Ils mentionnent leur insatisfaction face aux changements de prix et de chaînes sans préavis, à laquelle s'ajoute la frustration de ne pas savoir quand les prix augmenteront ni de combien. Même si plusieurs admettent que leur EDR les avertit de l'augmentation des tarifs, ils estiment que l'information est insuffisante sur d'autres aspects du service comme le positionnement des chaînes sur la liste, leur abandon définitif ou leur fermeture temporaire. Certains réclament une plus grande transparence des contrats et des factures.

### **Service à la clientèle**

Plusieurs participants trouvent que les EDR donnent un service à la clientèle de qualité médiocre ou inégale. Ils évoquent les longs temps d'attente lors d'un appel au service à la clientèle, le manque de suivi de la part des représentants du service à la clientèle et de leur peu d'empressement à traiter les plaintes et à proposer des solutions de la part du fournisseur. D'autres pensent que le service téléphonique fourni par les représentants ne vaut pas le service offert en magasin.

### **Autres problèmes**

Certains participants estiment que les fournisseurs de services pourraient faire meilleur usage de leurs infrastructures pour fournir une information plus adéquate. Ils suggèrent par exemple que le guide de programmation électronique donne davantage de renseignements sur les chaînes et la programmation offertes. Selon un participant, les EDR des marchés francophones devraient profiter des chaînes d'autopublicité pour mieux faire connaître leurs services.

Certains participants s'inquiètent des interruptions de service et recommandent d'obliger les EDR à rembourser leurs abonnés proportionnellement à la durée des interruptions du service.

## Obstacles à la modification des forfaits de télévision ou au changement de fournisseur

On peut distinguer plusieurs types d'obstacles au changement de forfait ou de fournisseur: le manque de choix significatif, les contrats et la technologie. Chacun de ces obstacles se rapporte au coût d'un changement.

### Manque de choix significatifs

Certains participants voient l'absence de concurrence significative sur le marché comme un obstacle important. Ce dernier se traduit essentiellement par un manque de choix correspondant vraiment à la demande et au goût des consommateurs même en présence de nombreux fournisseurs sur un marché, ou bien par l'absence de concurrence sur le marché de la distribution en zones rurales ou éloignées. Il est même dit qu'il n'y a pas de concurrence réelle en matière de prix, même dans des marchés où il existe de multiples fournisseurs de services. De plus, particulièrement sur les marchés de langue française, toutes les EDR ne fournissent pas les mêmes types de chaînes; ainsi, en changeant de fournisseur, il faut renoncer à certains contenus pour avoir d'autres avantages.

### Contrats

Plusieurs participants estiment que leurs contrats avec les fournisseurs de services, surtout ceux verticalement intégrés, empêchent tout changement. Ils s'inquiètent notamment de certaines clauses contractuelles, comme les frais d'annulation avant terme. D'autres notent que, tout particulièrement dans le cas des entreprises intégrées, les coûts d'annulation d'un service peuvent diminuer les réductions obtenues en regroupant des services, ou même les annuler.

### Technologie

La nécessité d'acheter un nouvel équipement est considérée comme un obstacle au changement. À cet égard, les participants notent que puisqu'il n'existe pas de boîtiers décodeurs standards, chaque EDR utilise donc un équipement propre à son service. Ainsi, les abonnés qui décident de passer à un autre fournisseur doivent acheter ou louer un équipement qui deviendra vite dépassé et ce, à un prix que plusieurs qualifient d'élevé. À ce sujet, on note une certaine ambiguïté quant au moment où le montant de la location finit par payer le prix d'achat de l'équipement.

*[traduction] « Je suis un consommateur averti et j'essaierais d'autres services, comme la Fibe, mais je ne désire aucunement signer un contrat de 2 ans. »*

*[traduction] « De plus, je loue présentement l'un des premiers ENP du marché. Mon père et mon cousin ont reçu des ENP gratuits lorsqu'ils ont changé de service. Sentant que j'avais plus que payé ma part en frais de location de mon ENP au fil des années, j'ai appelé afin que l'on retire ces frais de ma facture. On m'a répondu un non absolu. »*

*[traduction] « Comme presque tous les fournisseurs demandent l'utilisation de certains appareils, il peut parfois être coûteux de changer de fournisseur ou même de demeurer avec un même fournisseur. »*

Dans certain cas, la location se poursuit, même une fois l'équipement payé. Plusieurs participants se demandent pourquoi des clients existants sont contraints à payer un tarif mensuel ou à tout simplement acheter l'équipement, alors que des nouveaux abonnés ou ceux qui menacent de quitter peuvent négocier une remise substantielle ou même totale de ces coûts.

### **Information relative aux choix de programmation**

Alors que certains participants comprennent que le CRTC doive équilibrer les normes collectives et la liberté d'expression, beaucoup préfèrent que chacun puisse exercer sa liberté de choix et dispose des éléments nécessaires pour le faire. Certains sont en faveur des options de contrôle parental actuellement disponibles sur les décodeurs. D'autres estiment que cet outil pourrait être renforcé par la possibilité de ne pas s'abonner aux chaînes d'un forfait qu'ils trouvent choquantes. Il est important de noter cependant que plusieurs participants ne voient pas pourquoi un contenu qu'ils jugent offensant (violence ou langage cru) devrait faire partie du système de radiodiffusion. Quelques-uns demandent une meilleure réglementation du contenu en ce qui a trait à la violence, au langage et autres sujets.

### **Outils à la disposition des personnes ayant un handicap visuel ou auditif**

Le taux de satisfaction des personnes ayant un handicap visuel ou auditif à l'égard des outils mis à leur disposition pour profiter de la télévision varie. Certains soulignent l'utilité de services comme Apple TV pour accéder à du contenu vidéo en ligne et se disent assez satisfaits de la vidéodescription et du sous-titrage codé. D'autres sont moins satisfaits et dénoncent, à titre exemple, l'obligation de payer pour la mise à niveau d'un équipement dont ils ne peuvent profiter.

*[traduction] « La télévision, comme plusieurs technologies, n'est pas conviviale. »*

Beaucoup disent que le système canadien de radiodiffusion n'est pas totalement accessible à toutes les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle. Parmi ces dernières, plusieurs s'inquiètent de la qualité générale du sous-titrage et pensent que le CRTC n'en fait pas assez dans ce domaine. Par exemple, un participant juge que l'application des sous-titres sur les images d'action pendant les émissions sportives constitue une nuisance évidente. Certains notent aussi l'existence d'un délai notable au niveau du sous-titrage, d'une synchronisation inégale et de sous-titres qui ne donnent pas toujours une transcription complète de ce qui se dit.

Les participants ayant une déficience visuelle estiment que la possibilité de leur participation au monde en ligne est sérieusement limitée. Ils jugent d'ailleurs plusieurs

plateformes comme étant inaccessibles, y compris les enregistreurs personnels et autres décodeurs, les applications mobiles et autres plateformes qui nécessitent une interaction à l'écran. Les personnes atteintes d'une déficience visuelle ne peuvent généralement pas utiliser les guides de programmation et il est compliqué pour eux d'utiliser les contrôles à distance en raison de la petite taille des touches et des codes de couleurs qui rendent difficile le repérage des touches. Certains déplorent devoir payer des appareils d'accès à du contenu télévisuel alors qu'en fait les options offertes par cet équipement leur sont peu ou pas utiles du tout.

Le volume limité et la piètre qualité des émissions décrites inquiètent plusieurs participants. Ces derniers notent qu'il faut souvent beaucoup de temps pour décrire ce qui se passe à l'écran et c'est pourquoi la vidéodescription devient plus une distraction qu'autre chose. Cette préoccupation semble particulièrement forte dans le marché de langue française, qui souffre d'un manque généralisé de vidéodescription en français.

#### **Faire part de préoccupations relatives à la facturation et au contenu**

Certains participants ne savent pas comment faire part d'un problème avec leur fournisseur de service de télévision. D'autres savent qu'ils peuvent porter plainte concernant la facturation ou le contenu auprès du CRTC ou du Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR). Alors que plusieurs se disent satisfaits, surtout à l'égard du présent processus qui donne la parole aux Canadiens, notamment pour s'exprimer face aux EDR, d'autres trouvent que les plaintes au CRTC ne donnent généralement pas de résultats satisfaisants et que le CRTC ne peut ou ne veut pas donner suite à leurs plaintes.

Certains croient que le CRTC pourrait faire plus pour publiciser son rôle grâce à des campagnes d'information ou par l'entremise des guichets de Service Canada, et ainsi améliorer la façon dont il explique la réglementation au Canadien moyen. Certains déclarent que le CCNR n'est mentionné qu'occasionnellement – généralement quand un service ou une station demande un renouvellement de licence.

#### **Demain : des choix éclairés**

Il semble que les lignes d'aide ou des options de libre service comme les foires aux questions permettent de négocier directement avec les fournisseurs de services. Il existe aussi d'autres moyens de type plus collaboratif, dont la participation à des groupes d'utilisateurs et des discussions en ligne avec un représentant du service à la clientèle. Plusieurs participants pensent que ces divers moyens interactifs devraient être plus accessibles aux personnes ayant des déficiences.

Certains croient que le contenu web et les médias sociaux les aideront à faire des choix éclairés sur la programmation qu'ils reçoivent. D'autres pensent que ce sont les critiques et la hausse de la consommation de la programmation sur demande qui aideront les consommateurs à faire des choix éclairés.

## **Prochaines étapes**

Le CRTC prévoit utiliser les commentaires des participants résumés dans le présent rapport pour créer un questionnaire interactif utile à la seconde étape. Ce questionnaire permettra aux Canadiens de poursuivre une réflexion plus approfondie et plus délibérative sur les problèmes évoqués.

Les réponses à ce questionnaire serviront à valider l'apport des participants et à réunir l'information nécessaire à la troisième étape de ce processus : façonner un nouveau système de télévision. Tous les Canadiens sont invités à participer à cette enquête.

La troisième étape, qui commencera au printemps 2014, proposera un nouveau cadre réglementaire pour le système canadien de télédiffusion. En septembre 2014, le CRTC organisera une audience publique pour entendre les Canadiens sur le sujet.

Tous les Canadiens seront invités à participer à la prochaine étape de cette conversation et à contribuer à définir la télévision de l'avenir. Toutes les informations fournies à ce jour seront versées au dossier public de l'audience et tous les renseignements nécessaires à votre future participation seront communiqués dans un avis de consultation qui sera publié bientôt.