



Public Forum  
Policy des politiques  
Forum publiques

# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

## Tables rondes de consultation : *Besoins budgétaires et droits du CRTC*

### RAPPORT

**Août 2007**

## **Au sujet des tables rondes**

Les tables rondes furent organisées et animées par Yves Poisson, Vice-président au Forum des politiques publiques. Matt Leblanc, Adjoint de projet, a assuré le support logistique.

## **Au sujet de l'auteur**

Ce rapport a été préparé par Michael Lister, Associé de recherche sénior, sous la direction de Yves Poisson, Vice-président.

## **Au sujet du Forum des politiques publiques**

### *Vers une meilleure gouvernance*

Le Forum des politiques publiques est un organisme indépendant sans but lucratif qui se consacre à l'amélioration de la qualité du gouvernement au Canada par le biais d'un meilleur dialogue entre les secteurs public, privé et bénévole. Les membres du Forum, issus du milieu des affaires, des gouvernements fédéral et provinciaux, du secteur bénévole et du milieu syndical, partagent la conviction qu'une fonction publique efficiente et efficace est importante pour assurer la compétitivité du Canada à l'étranger et une bonne qualité de vie pour ses habitants.

Fondé en 1987, le Forum s'est forgé une réputation de facilitateur impartial et de confiance, capable de réunir un large éventail d'intervenants dans un dialogue fructueux. Son programme de recherches fournit une base neutre qui oriente la prise de décisions collective. En contribuant à un échange accru d'information et à des liens plus étroits entre les gouvernements et les autres secteurs, le Forum aide à faire en sorte que la fonction publique de ce pays soit dynamique, coordonnée et prête à relever les défis et saisir les occasions qui se présenteront.

Forum des politiques publiques

130 rue Albert

suite 1405

Ottawa, ON K1P 5G4

Tel.: (613) 238-7160

Fax: (613) 238-7990

[www.ppforum.ca](http://www.ppforum.ca)

**This report is also available in English**

## TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	1
INTRODUCTION.....	4
EXAMEN DES QUESTIONS—CRTC .....	5
Observations préliminaires – Robert A. Morin, secrétaire général, CRTC.....	5
Élaboration de politiques et recherche – Namir Anani, directeur exécutif associé, Élaboration de politiques et recherche.....	6
Télécommunications – Fiona Gilfillan, directrice exécutive associée, Télécommunications.....	7
Technologie de l’information (TI) – Jim Stefanik, directeur, Finances et services administratifs.....	8
Communications – Renée Fairweather, directrice générale, Communications.....	8
Tensions inflationnistes et augmentation de la charge de travail - Jim Stefanik, directeur, Finances et services administratifs .....	8
GRANDS THÈMES—RÉTROACTION DES PARTIES INTÉRESSÉES .....	9
Les payeurs de droits sont engagés à travailler en partenariat avec le CRTC.....	9
En général, les parties intéressées de l’industrie des télécommunications ont reconnu qu’une certaine forme d’augmentation des droits était nécessaire. ....	9
Les principaux programmeurs en radiodiffusion n'appuient pas une hausse permanente des droits.....	10
Montant et durée de la hausse des droits proposée.....	11
Évaluation et examen internes des processus, opérations et priorités du CRTC.....	12
Liste nationale de numéros de téléphone exclus.....	14
Recommandations des parties intéressées .....	15
CONCLUSION .....	17
ANNEXE A – ORDRE DU JOUR .....	18
ANNEXE B – LISTE DES PARTICIPANTS .....	19
ANNEXE C – DOCUMENT DE TRAVAIL	

## SOMMAIRE

Au nom du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), le Forum des politiques publiques (FPP) a organisé et animé trois tables rondes de consultation avec les payeurs de droits du CRTC, à Toronto le 28 juin, à Montréal le 29 juin, et à Ottawa le 18 juillet. Ces consultations avaient pour objectif de permettre au CRTC et aux payeurs de droits d'avoir des discussions franches et constructives au sujet d'une hausse possible du budget de fonctionnement du CRTC sur une période de cinq ans. S'il était approuvé, un examen des besoins budgétaires du CRTC et de l'affectation des ressources serait réalisé après deux ans et demi, puis après cinq ans. Avant les tables rondes, tous les participants ont reçu un document de travail contenant de l'information générale sur les motifs de la hausse des droits proposée et les résultats qu'on en attend.

Pour le CRTC, la hausse budgétaire proposée constitue une réaction nécessaire à plusieurs sources de tension :

- Le besoin de rendre des décisions réglementaires plus rapidement.
- La nécessité de gérer la transition qui se déroule dans le secteur des télécommunications vers une plus grande déréglementation.
- Des responsabilités nouvelles prévues par la loi, comme la Liste nationale des numéros de téléphone exclus (LNNTE).
- Le besoin de mettre à niveau l'infrastructure et les systèmes de technologie de l'information (TI), qui vieillissent.
- Un contexte réglementaire évoluant rapidement et caractérisé par des « mégafusions » et par l'émergence de nouveaux médias; ce sera un facteur décisif à l'avenir.
- Des tensions inflationnistes et l'augmentation de la charge de travail.

Le CRTC a également expliqué aux intervenants les résultats auxquels on peut s'attendre advenant une augmentation :

- Une réduction de 50 % du temps consacré aux audiences publiques concernant les décisions dans le domaine de la radiodiffusion d'ici l'examen de mi-exercice.
- Des processus rationalisés et simplifiés.
- L'allègement du fardeau réglementaire supporté par les parties intéressées en raison de la mise à niveau des systèmes et de l'infrastructure de la TI.
- La mise en œuvre de l'orientation de politique du gouvernement vers une industrie des télécommunications axée sur le marché et des règlements allégés et mieux adaptés en matière de radiodiffusion.
- L'implantation des normes de service établies par le CRTC.

- La recherche consacrée aux nouveaux enjeux médiatiques.

Sept grands thèmes ont émergé des consultations avec les intervenants. Le corps du rapport contient des précisions sur ces thèmes ainsi que la réponse détaillée du CRTC.

1. L'engagement des payeurs de droits à travailler en partenariat avec le Conseil.
2. L'acceptation générale par les intervenants des télécommunications de certaines formes d'augmentation des droits.
3. Le refus d'une hausse permanente des droits par les principaux programmeurs de radiodiffusion.
4. Le montant et la durée de la hausse proposée du budget de fonctionnement du CRTC.
5. L'évaluation et l'examen internes par le CRTC des processus, opérations et priorités actuels.
6. La Liste nationale des numéros de téléphone exclus (LNANTE).
7. Les recommandations pratiques des payeurs de droits.

#### **Pour résumer...**

En général, les payeurs de droits du CRTC se rendent compte des défis à relever par le CRTC, sont heureux d'avoir l'occasion de participer à un dialogue au sujet des priorités futures et des besoins budgétaires de celui-ci, et manifestent leur volonté de collaborer avec lui. Ils soutiennent les quatre principes énoncés par le président du Conseil et espèrent voir l'adoption de règlements plus légers et mieux adaptés.

Des participants ont également émis des messages distincts concernant chaque industrie en particulier :

#### *Télécommunications*

- Certains intervenants de l'industrie des télécommunications avaient des inquiétudes concernant le montant et la durée de la hausse des droits proposée, mais ils étaient plusieurs à comprendre les « sources de tension » que subit le CRTC, et donc la raison pour laquelle il est à la recherche de fonds additionnels. Plusieurs entreprises de télécommunications ont indiqué qu'en général, elles soutiennent la demande du CRTC en vue d'accroître ses ressources, sauf en ce qui concerne la LNANTE.
- D'autres intervenants ont indiqué qu'ils appuieraient une augmentation à court terme du budget de fonctionnement du CRTC, à condition que cette hausse soit suivie d'une baisse d'ici quelques années, lorsque la déréglementation aura effectivement réduit la quantité de travail de réglementation du CRTC.

*Radiodiffusion*

- D'après l'association de l'industrie de la radiodiffusion, les principaux programmeurs de la radiodiffusion rejettent toute hausse permanente des droits, et ils n'ont atteint aucun consensus sur la question de savoir s'ils accepteraient une hausse provisoire sur 24 à 30 mois.
- Certains câblodistributeurs ont fait savoir qu'ils étaient favorables à une augmentation à court terme, avec un examen à la fin de la période. Toutefois, ils indiquent qu'ils ne sont ni la cause ni les bénéficiaires de certaines grandes sources de tension du CRTC (comme la déréglementation des télécommunications et les mégafusions de programmeurs de la radiodiffusion), et qu'ils ne devraient donc pas avoir à porter le fardeau lié à la hausse des coûts du CRTC causée par la charge de travail additionnelle.

## INTRODUCTION

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a été créé en 1968 pour réglementer et surveiller, dans l'intérêt du public, le système canadien de la radiodiffusion ainsi que les entreprises canadiennes de télécommunications. Le CRTC est régi par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et par la *Loi sur les télécommunications* de 1993. La *Loi sur la radiodiffusion* veille à ce que tous les Canadiens aient accès à une grande variété de programmes canadiens de grande qualité. La *Loi sur les télécommunications* vise un plus libre jeu des forces du marché dans les services de télécommunications, l'adoption de règlements efficaces, au besoin, et l'accès de toute la population à des services téléphonique et autres services de télécommunications à prix raisonnable<sup>1</sup>. La législation confère au CRTC le pouvoir de percevoir des droits auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications, qui financent intégralement le travail de cet organisme public autonome.

Le paysage de la radiodiffusion et des télécommunications évolue rapidement en raison de l'innovation technologique et de la transformation des conditions socio-économiques : de nouvelles technologies de l'information, la large diffusion d'Internet, la convergence et la concurrence au sein de l'industrie sont autant d'aspects prédominants de cette réalité en mouvance. De temps à autre, le CRTC demande l'octroi de fonds additionnels pour réaliser son mandat et pour soutenir la cadence d'industries qui évoluent dans un milieu très concurrentiel. À l'automne 2007, le CRTC demandera au Conseil du Trésor d'approuver une hausse de son budget de fonctionnement, à raison de 8,30 millions de dollars en 2007-2008, de 9,94 millions de dollars en 2008-2009 et de 9,07 millions de dollars en permanence par la suite. Si cette demande était approuvée, on procéderait à un examen des besoins budgétaires et des affectations de ressources du CRTC après deux ans et demi et, ensuite, au bout de cinq ans.

D'après la *Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation* du Conseil du Trésor, « le gouvernement a pour politique que ceux qui paient des frais pour ses services ont le droit d'obtenir des renseignements fondamentaux sur les services et les normes de service qui s'y rattachent ». Agissant pour le CRTC, le Forum des politiques publiques (FPP) a organisé et animé trois tables rondes de consultation avec des payeurs de droits au CRTC émanant de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications : à Toronto le 28 juin, à Montréal le 29 juin et à Ottawa le 18 juillet, conformément à la *Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation* du Conseil du Trésor. L'objectif des tables rondes était de permettre au CRTC d'expliquer et de justifier ses besoins en ressources, aux payeurs de droits de lui répondre, et à tous d'avoir une discussion franche et constructive sur l'augmentation budgétaire proposée par l'organisme.

---

<sup>1</sup> *Rapport sur les plans et les priorités du CRTC, 2007-2008.*

À cette fin, la table ronde du FPP vise à fournir un espace neutre et un processus permettant aux intervenants de partager leurs perspectives et opinions d'une manière franche. Chaque réunion était tenue selon le principe dit de Chatham House : la discussion était enregistrée, mais sans mentionner la source des commentaires. Le présent rapport résume les principaux thèmes émergeant de ces consultations. La section qui suit contient les grandes lignes des explications fournies par le CRTC sur la nécessité d'augmenter son budget de fonctionnement, et les résultats escomptés. On souligne par la suite les grands thèmes qui émergent de la rétroaction des parties intéressées.

## EXAMEN DES QUESTIONS—CRTC

### Observations préliminaires – Robert A. Morin, secrétaire général, CRTC

*M. Robert Morin, secrétaire général du CRTC, a donné le coup d'envoi à chaque réunion par de brèves remarques qui lui ont permis de communiquer cinq messages aux payeurs de droits :*

- Le CRTC considère que le processus de consultation obligatoire est moyen essentiel de dialoguer avec les parties intéressées.
- Le CRTC consulte les payeurs de droits tous les ans au sujet de ses priorités, dans le cadre de son processus de planification triennal. La dernière fois, c'était en janvier 2007, avec les avis concernant les priorités de l'organisme.
- En vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*, le CRTC a le pouvoir d'édicter des règlements pour percevoir des droits et recouvrer les coûts associés aux responsabilités qui lui sont conférées dans ces textes.
- Le CRTC subit les effets de plusieurs « sources de tension » qui forment toutes ensemble le contexte de l'augmentation budgétaire proposée : le respect des délais, une réglementation allégée, l'apparition de nouveaux médias, les nouvelles obligations qui lui sont imposées, l'infrastructure TI, les tensions inflationnistes et l'augmentation de la charge de travail.
- Des ressources additionnelles aideront à réduire la durée des audiences, à alléger le fardeau réglementaire pour les payeurs de droits et à aider le CRTC à mieux connaître les pratiques exemplaires ailleurs dans le monde.

Ces remarques générales ont été suivies de brèves déclarations de membres du personnel du CRTC concernant certains aspects particuliers de l'augmentation budgétaire proposée. On trouvera des précisions à ce sujet dans le document de travail (annexe C).

Radiodiffusion – Scott Hutton, directeur exécutif associé, Radiodiffusion

On peut citer deux grands motifs justifiant la demande de fonds supplémentaires du CRTC pour son travail de réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Le premier concerne les délais : le CRTC veut réduire de 50 % le temps consacré aux audiences publiques (de douze à six mois), après avoir diminué de 50 % le temps consacré à d'autres procédures. M. Hutton mentionne que le CRTC perfectionne ses procédures internes depuis quelques années, notamment en réaffectant son personnel à des dossiers clés afin d'accélérer la prise de décisions. Ces efforts ont produit des résultats positifs, mais il n'y a plus assez de personnel à réaffecter. Pour continuer à améliorer les normes de service, le groupe de la radiodiffusion a besoin de plus de personnel.

En deuxième lieu, le CRTC traite occasionnellement de dossiers complexes exigeant le recours à des experts de l'extérieur. Dans de tels cas, le CRTC doit avoir le loisir de faire travailler des spécialistes pendant de courtes périodes. Ainsi, l'organisme restera assez souple pour répondre rapidement aux nouveaux enjeux tout en réduisant son délai de réaction lorsqu'il doit rendre des décisions réglementaires complexes.

Élaboration de politiques et recherche – Namir Anani, directeur exécutif associé, Élaboration de politiques et recherche

Les nouveaux médias sont soustraits à l'application du règlement depuis 1999, une décision qui, à l'époque, reflétait la situation embryonnaire de l'industrie. Depuis lors, toutefois, le changement bat son plein. Près de six millions de Canadiens disposent d'une connexion à large bande à Internet. En outre, les modèles d'affaires et la dimension économique d'Internet ont énormément évolué ces dernières années. Les dépenses publicitaires sur Internet ont atteint environ un milliard de dollars en 2006, soit le double de ce qu'elles étaient en 2005 (562 millions de dollars) et près du tiers des dépenses consacrées aux annonces télévisées. En outre, les habitudes électroniques des Canadiens et l'adoption de nouveaux médias viennent de bouleverser leur façon d'avoir accès à du contenu, de l'utiliser, de l'échanger et d'interagir.

Un surcroît de ressources aidera le CRTC à répondre de façon opportune et éclairée à cette évolution rapide de l'environnement ainsi qu'aux enjeux soulevés par l'industrie dans le rapport publié en décembre 2006 en vertu de l'article 15<sup>2</sup>. Ce rapport avait été motivé par une

---

<sup>2</sup> Il s'agit d'un rapport rédigé en vertu de l'article 15 de la *Loi sur la radiodiffusion* selon lequel le CRTC doit, sur demande du gouverneur en Conseil, tenir des audiences ou présenter des rapports sur toute question relevant de la compétence du CRTC en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*. En juin 2006, le gouvernement a demandé au CRTC de rédiger un rapport sur l'environnement futur du système de radiodiffusion. Le 14 décembre 2006, le CRTC a publié ce rapport traitant de l'évolution des technologies, *Vers une meilleure gouvernance*  
[www.forumpp.ca](http://www.forumpp.ca)

demande du gouverneur en Conseil, qui voulait avoir « un dossier factuel sur le milieu où le système canadien de radiodiffusion est appelé à évoluer, ce dossier devant servir de fondement aux décisions stratégiques que devra prendre le gouvernement relativement à l'avenir de la radiodiffusion au Canada ». Le travail futur sera fondé sur cette évaluation et comprendra de la recherche et des analyses, des audiences publiques et la formulation de politiques conformément aux objectifs des lois sur la radiodiffusion et les télécommunications. Le CRTC devrait publier d'ici mars 2008 un rapport décrivant l'incidence des nouveaux médias, rapport qui servira de point d'appui aux débats qui se dérouleront dans le cadre d'audiences publiques en 2008-2009.

Le deuxième domaine d'intérêt proposé par l'équipe d'Élaboration de politiques et recherche est le paysage économique en évolution rapide de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications, en particulier le phénomène des « mégafusions ». De plus en plus fréquentes, ces fusions nécessitent des engagements financiers massifs dans des délais très serrés. Pour les diffuseurs, ces transactions complexes exigent une évaluation approfondie et l'aptitude à réagir rapidement à des changements de propriété et autres bouleversements en nombre croissant. Le CRTC a besoin des ressources pour faire avancer ces dossiers aussi vite que possible, tout en satisfaisant aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

#### Télécommunications – Fiona Gilfillan, directrice exécutive associée, Télécommunications

Le budget accru des télécommunications reflète les points suivants :

- le besoin d'avoir la possibilité de solliciter l'avis de spécialistes sur certains sujets;
- la nouvelle responsabilité prévue par la loi visant à établir et à administrer une Liste nationale des numéros de téléphone exclus (LNTE).

Sans ressources additionnelles, notre travail sur d'autres priorités en matière de télécommunications sera affecté : par exemple, la transition vers un allègement de la réglementation, le traitement des demandes visant l'abstention de la réglementation des services locaux, l'examen de l'établissement des coûts des services essentiels et de la Phase II, l'actuel processus de plaintes et d'autres demandes.

---

de l'utilisation de technologies audiovisuelles par les Canadiens et de leur incidence sur le système de radiodiffusion.

Technologie de l'information (TI) – Jim Stefanik, directeur, Finances et services administratifs

Au cours des dernières années, le CRTC a réaffecté ses ressources en TI aux divisions de la radiodiffusion et des télécommunications. Par conséquent, les dépenses associées à la TI ont été consacrées au maintien de l'infrastructure et des systèmes d'information en place. Toutefois, cette situation a mené les services de TI vers un point critique, présentant un risque croissant de défaillance des systèmes et du matériel. Il est pressant de faire des investissements en TI dans cinq domaines prioritaires : mise à niveau de la plateforme et de l'équipement technologiques l'(infrastructure); développement et amélioration des systèmes; connectivité du public et des parties intéressées; refonte et amélioration du site Internet et du site Web; et sécurité informatique.

Communications – Renée Fairweather, directrice générale, Communications

La Direction des communications stratégiques du CRTC travaille sur deux grandes priorités :

- améliorer le soutien aux secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications, y compris en respectant des normes nouvelles et plus strictes de respect des délais pour la diffusion des décisions;
- améliorer le site Web du CRTC pour le rendre plus interactif et permettre le dépôt de rapports et la diffusion des audiences en temps réel.

Tensions inflationnistes et augmentation de la charge de travail - Jim Stefanik, directeur, Finances et services administratifs

Le budget du CRTC a été stable pendant quatre ans (sauf pour ce qui est de hausses salariales découlant de nouvelles conventions collectives). Pendant cette période, le CRTC a subi un alourdissement de sa charge de travail dans plusieurs domaines. Ainsi, le nombre de consultations publiques qu'il a menées s'est accru, et il a subi des tensions inflationnistes générales associées à plusieurs éléments du processus de consultation publique, comme les coûts de déplacement, de traduction et de transcription des délibérations.

En outre, pour les procédures liées à la radiodiffusion, l'article 19 de la *Loi sur la radiodiffusion* prévoit que le CRTC doit publier ses documents (p. ex., les avis publics et avis d'audiences publiques) dans les journaux. Depuis 2003-2004, les dépenses publicitaires du CRTC ont augmenté en raison de la hausse des taux et du volume des annonces, et c'est pourquoi il a besoin de ressources supplémentaires s'il veut respecter les responsabilités qui lui sont conférées en vertu de la loi.

## GRANDS THÈMES — RÉTROACTION DES PARTIES INTÉRESSÉES

La section suivante présente sept grands thèmes qui ont émergé des consultations, ainsi que la réponse du CRTC aux questions soulevées.

### Les payeurs de droits sont engagés à travailler en partenariat avec le CRTC

Des payeurs de droits étaient opposés à certains éléments de la demande d'augmentation budgétaire du CRTC, mais ils ont manifesté leur volonté de travailler en partenariat avec le CRTC pour trouver des solutions constructives à ses besoins en ressources. Certains ont remercié le CRTC d'avoir pris la peine de s'adresser aux parties intéressées en organisant des rencontres en terrain neutre, dans plusieurs villes. On note également un large soutien à la vision du nouveau président du Conseil concernant le rôle de l'organisme, en particulier l'accent mis sur le respect des délais et sur la recherche d'une bonne combinaison de réglementation et de forces du marché. En outre, les parties intéressées ont exprimé qu'elles comprenaient la situation et les contraintes du CRTC, surtout en ce qui concerne la LNTE. Un participant a mis un bémol à ce soutien en faveur de l'orientation générale du CRTC, et s'est inquiété du fait que le principe de la rapidité s'appliquait uniquement aux dossiers qui bénéficient de beaucoup d'attention, au détriment d'autres processus réglementaires.

### En général, les parties intéressées de l'industrie des télécommunications ont reconnu qu'une certaine forme d'augmentation des droits était nécessaire.

Les payeurs de droits du domaine des télécommunications sont encouragés par l'évolution du CRTC vers la déréglementation de leur industrie, et ils ont constaté qu'il était paradoxal que cela produise une activité réglementaire accrue à court terme. Ils ont dit pouvoir accepter une augmentation à court terme du budget de fonctionnement du CRTC à condition qu'il baisse d'ici quelques années, lorsque la déréglementation aura réduit la quantité de travail réglementaire pour le CRTC. D'après un participant : « Il est intéressant de constater que la déréglementation, paradoxalement, nécessite une réglementation, ce qu'on peut appeler le "règlement de la déréglementation". Nous avons étudié la question, et nous ne sommes pas opposés à une certaine augmentation du financement. Compte tenu de la transition nécessaire, la charge de travail augmente de façon impressionnante. »

Certains payeurs de droits des télécommunications ont toutefois posé des questions au sujet d'une contradiction perçue entre la directive d'orientation du ministre de l'Industrie, M. Bernier, visant à alléger le fardeau réglementaire d'un côté, et les droits accrus, de l'autre. L'évolution vers la déréglementation des télécommunications devrait donner moins de travail

au CRTC, disent-ils. Ces parties intéressées estiment que le « tableau » qu'on a brossé de la situation est faussé : il est difficile pour les investisseurs de comprendre la dynamique fondamentale d'un budget accru pour l'organisme à une époque de déréglementation. Le CRTC, disent-ils, doit mieux communiquer la nécessité de cette augmentation à la haute direction et aux investisseurs de leurs entreprises.

On s'est également demandé si le modèle d'organisme de protection des consommateurs qui surveillerait l'industrie déréglementée des télécommunications produirait ou non une charge de travail accrue pour le CRTC.

#### *Réponse du CRTC*

En ce qui concerne la contradiction apparente entre la déréglementation dans l'industrie des télécommunications et l'activité réglementaire accrue, le CRTC a reconnu que la charge de travail du côté des télécommunications baisserait probablement d'ici quelques années. Entre-temps, toutefois, le chemin de la déréglementation augmentera effectivement la charge de travail de l'organisme. L'approbation des tarifs et les demandes visant l'abstention de la réglementation des services locaux sont des exemples de la façon dont la déréglementation alourdira en fait la charge de travail. On s'attend également à une recrudescence à court terme des demandes de renseignements des consommateurs à la suite de la déréglementation. Le CRTC a également expliqué qu'il n'avait pas demandé de ressources supplémentaires dans le cadre de cette proposition budgétaire pour traiter de la création d'un organisme de protection des consommateurs, estimant qu'il s'agit d'une question différente, celle de la charge de travail accrue du CRTC en vue de protéger les consommateurs canadiens dans un marché des télécommunications de plus en plus déréglementé.

#### Les principaux programmeurs en radiodiffusion n'appuient pas une hausse permanente des droits.

D'après l'association de l'industrie de la radiodiffusion, les grands programmeurs en radiodiffusion n'appuient pas une hausse permanente des droits. Ils n'ont toutefois atteint aucun consensus sur la question de savoir si une augmentation provisoire, au cours des 24 à 30 prochains mois, serait acceptable.

Certains câblodistributeurs, d'un autre côté, ont exprimé leur soutien à une hausse à court terme, avec un examen à la fin de la période. Toutefois, ils ont souligné qu'ils ne sont ni la cause, ni les bénéficiaires de certaines sources de tension importantes du CRTC, par exemple la déréglementation des télécommunications ou les mégafusions des programmeurs de radiodiffusion, et qu'ils ne devraient donc pas supporter le fardeau des coûts accrus subis par le CRTC à la suite de cette charge de travail supplémentaire.

### Montant et durée de la hausse des droits proposée

Les principales inquiétudes des payeurs de droits étaient liées au montant et à la durée de la hausse des droits proposée. Les payeurs en radiodiffusion, en particulier, avaient des réserves au sujet du montant de la hausse des droits proposée et ne soutiennent donc pas une augmentation permanente des droits. Certains ont protesté contre le fait que le CRTC caractérise son budget comme « stable ». Ils estiment que leurs droits ont en fait augmenté ces dernières années. Plusieurs participants ont fait remarquer que l'industrie de la radiodiffusion et celle des télécommunications traversent une période de transition et estiment que dans ce contexte, une hausse de 18 ou 19 % était inappropriée. Un participant a prévenu que les hausses des droits auraient un impact négatif sur les clients. Enfin, certains ont dit que les droits du CRTC ne représentent qu'une partie des coûts afférents aux activités dans une industrie réglementée.

Les parties intéressées des deux industries, mais celle des télécommunications en particulier, ont exprimé leur inquiétude au sujet de la durée de la hausse des droits proposée. Certaines des initiatives (par exemple les mises à niveau de la TI) entraînent d'importants coûts directs, qui devraient baisser par la suite, d'après eux. Plusieurs parties intéressées estiment qu'une restructuration ponctuelle ne devrait pas donner lieu à une hausse à long terme des droits. Les parties intéressées de l'industrie des télécommunications étaient ouvertes à l'idée d'une augmentation pour deux ans et demi. Les grands diffuseurs, d'après l'association de l'industrie, n'ont pas atteint de consensus sur cette question.

Enfin, on s'est demandé si l'augmentation de 2007-2008 serait rétroactive, compte tenu du fait que les budgets pour cet exercice ont déjà été établis.

### *Réponse du CRTC*

Le CRTC a répondu que le budget, et donc les hausses de droits des quatre dernières années, ont concerné des postes non discrétionnaires, comme les hausses de salaire découlant d'un nouveau processus de négociation collective. Il n'y a pas eu de surcroît de financement pour permettre au CRTC de traiter de nouvelles responsabilités prévues par la loi ou d'assumer des tensions inflationnistes et l'augmentation de la charge de travail.

En ce qui concerne la durée de l'augmentation des taux, les représentants du CRTC ont indiqué que la hausse proposée visait une période de cinq années afin d'offrir à l'organisme la stabilité financière nécessaire pour planifier sa charge de travail et assumer ses responsabilités réglementaires. Toutefois, le CRTC s'attend à ce que le résultat de la transition vers une réglementation réduite et allégée modifie éventuellement à la baisse sa charge de travail, entraînant une réduction des ressources requises. Le CRTC a indiqué son engagement à mener

un examen de ses besoins en ressources dans deux ans et demi (donc, d'ici 2009-2010). Le CRTC réévaluera alors ses besoins et ses affectations. Cet examen l'aidera à déterminer les niveaux de ressources appropriés à l'avenir, compte tenu de l'environnement réglementaire et de la situation des industries des communications. Les représentants du CRTC ont également indiqué que l'utilisation du modèle de recouvrement des coûts pour financer des organismes de réglementation tel que le CRTC est la norme pour plusieurs autres organismes de ce genre au Canada et ailleurs, par exemple aux États-Unis.

À l'égard de la question des dépenses ponctuelles, le CRTC a référé les parties intéressées au document de travail où il est indiqué que le CRTC doit engager d'importantes dépenses ponctuelles en 2007-2008 et en 2008-2009, surtout pour faire des examens et des études afin de faciliter la transformation du CRTC et de son cadre réglementaire, tout en faisant des investissements dans la technologie de l'information pour répondre aux besoins des parties intéressées. À l'issue de ces projets ponctuels, le CRTC a noté qu'à partir de 2009-2010, les besoins en ressources et leur incidence sur les payeurs de droits du CRTC (par rapport à 2008-2009) diminueraient de 0,875 million de dollars (0,134 million de dollars pour la radiodiffusion et 0,741 million de dollars pour les télécommunications).

Le CRTC a également dit qu'il prenait bonne note des inquiétudes de l'industrie au sujet d'une augmentation rétroactive des droits, et qu'il discuterait avec les représentants du Conseil du Trésor pour savoir comment recouvrer les coûts en 2007-2008. L'industrie sera avisée du résultat de ces discussions.

### Évaluation et examen internes des processus, opérations et priorités du CRTC

Une des principales objections à la proposition de hausser les droits a porté sur ce que certains participants ont perçu comme un manque de transparence des processus internes du CRTC et la mesure dans laquelle l'organisme avait adapté son modèle de fonctionnement à la nouvelle situation. En particulier, les parties intéressées ont indiqué que l'information sur les hausses budgétaires était ponctuelle et ne s'appuyait pas sur les montants de référence actuels. De ce point de vue, l'objection à la hausse des droits par le Conseil ne provenait pas tant de l'analyse du bien-fondé des projets proposés que de l'impression que l'organisme n'avait pas démontré que le seul moyen d'atteindre ses objectifs était de solliciter des fonds additionnels. Les payeurs de droits voulaient avoir l'assurance que le CRTC avait consenti tous les efforts pour « en faire davantage avec moins de ressources » avant de hausser les droits. Par exemple, réduire certaines activités (un participant a cité les audiences sur la « Diversité des voix » comme exemple de ce qui était perçu comme un travail inutile); et faire les choses différemment (par exemple, revoir le traitement des demandes relatives à la programmation de catégorie 2, services payants et spécialisés). Plusieurs participants ont demandé si le CRTC avait mené un exercice d'établissement de ses priorités. Selon un intervenant, « c'est ce genre de mise au point que nous aimerions voir [...]. C'est important de se concentrer sur l'essentiel et de le faire très bien [...]. Cela demande de faire des choix difficiles, mais nous le faisons tous. »

Des intervenants ont cité des changements positifs apportés au CRTC, notamment une amélioration du temps de réponse, tant dans le secteur de la radiodiffusion que celui des télécommunications. Cependant, en l'absence d'une pleine compréhension de la mesure dans laquelle le CRTC a fixé ses priorités et s'est réorganisé à l'interne, des intervenants se sont interrogés sur la nécessité de certains aspects de la hausse des droits, notamment le recours à des avis extérieurs. L'argument était que, compte tenu des grandes transactions déjà conclues dans le secteur de la radiodiffusion et des télécommunications dans le passé, pourquoi le CRTC aurait-il maintenant besoin d'avis de l'extérieur pour l'aider à gérer les mégafusions ?

Malgré l'accord général quant à l'importance cruciale d'examiner l'environnement des nouveaux médias pour pouvoir s'adapter à ses répercussions potentielles sur les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications, un participant a fait valoir que les consultations sur l'article 15 et le rapport subséquent ont examiné les nouveaux médias et ont conclu qu'ils ne devaient pas être réglementés. Par conséquent, si le CRTC ne réglemente pas les nouveaux médias, comment justifier l'utilisation de ressources pour les étudier ? Un autre participant a indiqué que bien qu'un examen plus attentif des nouveaux médias soit opportun et que certains effets potentiels puissent être signalés plus tôt au cours des prochaines audiences (Diversité des voix et entreprises de distribution de la radiodiffusion), d'autres options pourraient être envisagées pour le financement de l'examen continu, comme la répartition des avantages associés aux mégafusions.

En général, le message des intervenants a été : « Nous reconnaissons vos difficultés, mais nous ne saurions trop insister sur la nécessité de constater et de comprendre que le CRTC a entrepris de revoir ses principes de fonctionnement. »

#### *Réponse du CRTC*

Les représentants du CRTC ont dit comprendre les préoccupations des intervenants. Ils ont souligné que le Conseil revoit et adapte régulièrement ses processus et que des occasions pour les parties intéressées de commenter les améliorations apportées aux processus ont été intégrées à l'exercice d'établissement des priorités mené chaque année en compagnie des représentants de l'industrie (le dernier ayant eu lieu en janvier 2007). Cet exercice est suivi d'un sondage annuel sur le degré de satisfaction des intervenants de l'industrie. Une consultation a aussi été prévue dans le processus d'augmentation tarifaire proposé, dans le cadre d'un examen des besoins des crédits budgétaires et de l'affectation des ressources du CRTC après deux ans et demi et à nouveau après cinq ans.

Le CRTC a fait remarquer que le personnel a été redistribué en fonction des priorités, comme la déréglementation des télécommunications et le délai des instances sur la radiodiffusion. Le secteur des télécommunications, par exemple, est parvenu à « en faire davantage avec moins de

ressources » au cours des cinq dernières années, en assumant une pleine charge de travail en plus d'autres responsabilités, notamment la suite à donner aux recommandations du rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, la révision du cadre réglementant le service téléphonique de communication vocale sur protocole Internet et l'exécution d'une révision des installations essentielles, en plus de réduire les délais d'intervention. Dans le secteur de la radiodiffusion, le CRTC a donné suite à la demande du ministre sollicitant la production d'un rapport sur les nouveaux médias en vertu de l'article 15 et a redistribué le personnel pour traiter le volume des mégafusions. Du personnel a aussi été réaffecté de la câblodistribution à la radio et aux services spécialisés en raison de la demande croissante pour ces services. Le Conseil s'emploie aussi à simplifier le processus de demande des licences pour les services de catégorie 2 et a eu recours à des ordonnances d'exemption pour délaissier des secteurs où la réglementation n'était pas nécessaire. Malgré toutes ces réaffectations de ressources internes en fonction des priorités, le CRTC a atteint un point où il ne peut plus assumer la charge de travail additionnelle associée aux responsabilités réglementaires et législatives obligatoires sans un accroissement de ses ressources financières.

En plus de ce processus de révision interne continu, le CRTC sollicitera les services de professionnels de l'extérieur pour effectuer une vérification interne visant à évaluer l'efficacité des processus, systèmes et procédures réglementaires en place, qui servira de point de référence pour le choix des améliorations prochaines à apporter aux procédés, aux systèmes et aux méthodes. Enfin, on souligne que le CRTC, comme organisme de réglementation, doit tenir compte d'intérêts divers et ne peut simplement abandonner des services pour réaliser des économies.

En ce qui concerne les nouveaux médias, les représentants du CRTC ont répondu que cet environnement était d'une importance stratégique pour le Canada aux points de vue économique, social et culturel. Les conclusions du rapport produit en vertu de l'article 15 – combinées à la progression rapide de la dimension économique d'Internet (publicité, dépenses) et à la pénétration grandissante des services en ligne – ont des conséquences importantes pour les systèmes conventionnels de radiodiffusion et de télécommunications. Un examen de l'environnement des nouveaux médias permettra de mieux comprendre ces tendances et leurs effets sur la réglementation existante, d'éclairer les décisions au moyen d'un exercice public et de formuler d'éventuelles politiques adaptées aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

#### Liste nationale de numéros de téléphone exclus

Tout en reconnaissant la situation du Conseil en ce qui a trait à la liste nationale de numéros de téléphone exclus (LNTE) – exemple de nouvelle responsabilité législative –, les intervenants des télécommunications se sont objectés à payer à totalité des coûts encourus par le CRTC à cet

égard. De nombreux intervenants ont contesté le fait qu'on demande au secteur des télécommunications – les télécommunicateurs – de payer le service à la place des entreprises de télémarketing. Ils ont dit estimer que cette approche n'était pas équitable puisque c'est le secteur du télémarketing et non celui des télécommunications qui est à l'origine de ces nouveaux coûts. Des compagnies intervenant dans les deux secteurs ont dit ne pas s'objecter à payer leur part pour leurs activités de télémarketing.

Pourquoi les entreprises de télémarketing ne paient-elles pas ces coûts en tout ou en partie ont-elles demandé ? Pourquoi ne pas indiquer au gouvernement qu'il ne faut pas lancer le programme tant qu'un modèle de financement n'aura pas été établi?

Les entreprises de télécommunications ont aussi exprimé leur volonté d'aider le CRTC à convaincre le ministre soit d'approuver un changement à la réglementation actuelle sur les droits de télécommunications, soit de créer un nouvel ensemble de règlements permettant au CRTC de faire payer aux entreprises de télémarketing les coûts liés à la LNNTÉ.

#### *Réponse du CRTC*

Le CRTC a indiqué qu'il a tenté d'obtenir d'autres ressources pour payer la LNNTÉ, sans succès. La position du gouvernement est que le CRTC a le pouvoir de recouvrer ses coûts et qu'il doit l'exercer au besoin pour satisfaire à ses nouvelles responsabilités législatives. Le CRTC s'est dit prêt à examiner d'autres suggestions en vue de trouver une solution à long terme pour le paiement de ses dépenses associées à la LNNTÉ (p. ex., la possibilité de créer un nouvel ensemble de règlements sur les droits visant à faire payer par les entreprises de télémarketing les frais encourus par le CRTC pour la LNNTÉ), mais il ajoute qu'entre-temps, le seul moyen dont il dispose pour assumer les coûts de cette nouvelle responsabilité législative est d'utiliser le mécanisme actuel de recouvrement des coûts.

#### Recommandations des parties intéressées

Dans un esprit de collaboration, les payeurs de droits ont présenté des recommandations concrètes au CRTC.

- Modifier l'actuel règlement sur les droits de licence de radiodiffusion et de télécommunications. Les recommandations à cet égard sont : a) élargir la base des entreprises payant des droits et b) hausser les niveaux d'exemption du règlement sur les droits de licence de radiodiffusion, ce qui n'a pas été fait depuis des années, afin de tenir compte de l'augmentation des recettes de l'industrie et de venir en aide aux petites entreprises.
- Rechercher de nouvelles sources de financement, y compris l'imposition de droits de transaction pour couvrir les coûts de processus particuliers (p. ex., vente d'actifs, demande de nouvelles licences).

- Examiner les possibilités d'évaluer les coûts que représente la liste nationale de numéros de téléphone exclus (LNNTE) pour le CRTC et de les faire assumer par le secteur du télémarketing (p. ex., voir avec le Conseil du Trésor la possibilité de modifier le règlement sur les droits de licence de télécommunications ou de créer un nouvel ensemble de règlements propre au secteur du télémarketing).
- Fournir davantage d'information et de documentation sur l'examen et l'évaluation des processus, opérations et priorités internes qui puissent mieux justifier l'augmentation des ressources financières.
- Resserrer les règles s'appliquant aux requérants de licences, ce qui réduirait le nombre d'audiences publiques.
- Plutôt que de créer de nouvelles lois, envisager de revoir la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications* pour régler les questions les plus urgentes. Par exemple : changer les dispositions de l'article 19 de la *Loi sur la radiodiffusion* afin de permettre l'utilisation d'autres mécanismes que les journaux pour la publication des avis (p. ex., le site du CRTC). Ces nouveaux modes de publication des avis respecteraient les objectifs de la Loi tout en réduisant considérablement les coûts encourus par le CRTC et, donc, les droits de licence de radiodiffusion.

#### *Réponse du CRTC*

Les représentants du CRTC ont pris acte des recommandations et déclaré qu'ils les examineraient. Ils ont toutefois indiqué que certains de ces changements débordaient la compétence du Conseil, car ils nécessiteraient des décisions gouvernementales en matière de politiques ou des modifications législatives.

## CONCLUSION

Globalement, les payeurs de droits au CRTC ont été conscients des difficultés de l'organisme, ont apprécié l'occasion qui leur était offerte de discuter des futures priorités et exigences budgétaires et se sont dits prêts à collaborer avec le Conseil. Ils ont dit appuyer l'approche proposée par le président, y compris les quatre principes qu'il a énoncés, et espérer la poursuite de la déréglementation. En outre, bien que des questions aient été soulevées quant à la justification d'une hausse des droits par le CRTC dans le contexte de la déréglementation, bon nombre d'intervenants ont reconnu que la déréglementation allait en réalité occasionner un surcroît de travail pour le Conseil, du moins à court terme.

Les intervenants ont aussi livré quelques messages propres aux secteurs :

### *Télécommunications*

- Bien que certains intervenants du secteur des télécommunications se soient dits préoccupés par l'ampleur et la durée de la hausse des droits à payer, bon nombre ont dit comprendre et mesurer les pressions subies par le CRTC et les raisons pour lesquelles le Conseil sollicitait des fonds additionnels. Plusieurs entreprises de télécommunications ont indiqué que, de façon générale, elles appuyaient la demande de ressources additionnelles du CRTC, sauf pour la LNNTE.
- D'autres payeurs de droits représentant des entreprises de télécommunications ont dit qu'ils appuieraient une augmentation à court terme du budget d'exploitation du CRTC, à condition qu'il soit revu à la baisse dans quelques années, après que la déréglementation aura réduit la tâche de réglementation du CRTC.

### *Radiodiffusion*

- Selon l'association de l'industrie de la radiodiffusion, les grands programmeurs en radiodiffusion n'appuient pas l'idée d'une hausse permanente des droits. Aucun consensus ne s'est dégagé quant à l'acceptation d'une hausse transitoire au cours des 24 à 30 prochains mois.
- Des câblodiffuseurs ont dit appuyer une hausse à court terme, avec réévaluation à la fin de la période. Cependant, ils ont souligné qu'ils n'étaient pas la cause de certaines des principales pressions subies par le CRTC – p. ex. la déréglementation des télécommunications et les mégafusions chez les programmeurs en radiodiffusion – et qu'ils n'en tiraient pas avantage et que, de ce fait, ils ne devraient pas porter le fardeau des coûts additionnels qui incombent au CRTC en raison de cette nouvelle charge de travail.

## ANNEXE A – ORDRE DU JOUR

### *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications Table ronde de consultation : besoins budgétaires et droits du CRTC*

*Toronto (28 juin), Montréal (29 juin), Ottawa (18 juillet)  
Ordre du jour*

---

8 h 30	Inscription et déjeuner continental
9 h	Mot de bienvenue et présentation de la table ronde <ul style="list-style-type: none"><li>• Yves Poisson, directeur, Forum des politiques publiques</li></ul>
9 h 10	Mots d'introduction <ul style="list-style-type: none"><li>• Robert A. Morin, secrétaire général du CRTC</li></ul>
9 h 20	Examen des principales questions – première partie <ul style="list-style-type: none"><li>• Questions de radiodiffusion</li><li>• Développement des politiques et recherche</li><li>• Questions de télécommunication, incluant les coûts de la liste nationale des numéros de téléphones exclus</li><li>• Investissements dans la technologie de l'information</li></ul> <p><i>Chaque sujet sera précédé d'une brève présentation par le CRTC</i></p>
10 h 15	Pause
10 h 30	Examen des principales questions – deuxième partie <ul style="list-style-type: none"><li>• Services juridiques</li><li>• Communications stratégiques</li><li>• Questions sur les coûts et la charge de travail</li><li>• Répercussions sur les droits</li></ul> <p><i>Chaque sujet sera précédé d'une brève présentation par le CRTC</i></p>
11 h 45	Synthèse et mot de la fin <ul style="list-style-type: none"><li>• Robert A. Morin, secrétaire général du CRTC</li><li>• Modérateur</li></ul>
12 h	Clôture de la séance

N.B. : La traduction simultanée sera disponible lors de chacune des rencontres

## ANNEXE B – LISTE DES PARTICIPANTS

### Aux trois réunions

#### CRTC

M. Namir Anani  
Directeur exécutif associé  
Élaboration de politiques et recherche  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

M<sup>me</sup> Renée Fairweather  
Directrice générale, Communications stratégiques  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

M<sup>me</sup> Fiona Gilfillan  
Directrice exécutive associée intérimaire, Télécommunications  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

M. Scott Hutton  
Directeur exécutif associé, Radiodiffusion  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

M. Robert Morin  
Secrétaire général  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

M. Jim Stefanik  
Directeur, Finances et services intégrés  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

#### Forum des politiques publiques

M. Michael Lister  
Attaché de recherches  
Forum des politiques publiques

M. Yves Poisson  
Directeur, Projets spéciaux  
Forum des politiques publiques  
(animateur)

**Toronto, le 28 juin 2007**

Participants

M<sup>me</sup> Pam Dinsmore  
Vice-présidente  
Rogers Communications Inc

M<sup>me</sup> Elizabeth Duffy-MacLean  
Vice-présidente, Affaires publiques et réglementaires  
Alliance Atlantis Communications Inc

M. Ken Engelhart  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Rogers Communications Inc

M. Gary Maavara  
Vice-président et avocat général  
Corus Entertainment Inc

M<sup>me</sup> Esther Maier  
Directrice des finances  
CanWest MediaWorks Inc

M. Jon Medline  
Directeur, Affaires réglementaires  
CanWest MediaWorks Inc

M. Glenn O'Farrell  
Président et chef de la direction  
Association canadienne des radiodiffuseurs

M. Howard Slawner  
Directeur, Affaires réglementaires  
Rogers Communications Inc

**Montréal, le 29 juin 2007**

M. Dennis Béland  
Directeur, Affaires réglementaires, Télécommunications  
Quebecor Inc

M. Harris Boyd  
Conseiller en affaires réglementaires  
Canadian Cable Systems Alliance

M<sup>me</sup> Caroline Dignard  
Directrice, Affaires juridiques  
COGECO Inc

M. Chris Edwards  
Vice-président  
Canadian Cable Systems Alliance

M. Michel Gilbert  
Directeur général, Affaires réglementaires  
Télébec

M<sup>me</sup> Suzanne Gouin  
Présidente-directrice générale  
TV5

M. Michel Messier  
Directeur, Affaires réglementaires, Télécommunications  
COGECO Inc

Pierre-Louis Smith  
Vice-président  
Association canadienne des radiodiffuseurs

M. Denis Rozon  
Vice-président et chef de la direction financière  
Groupe TVA inc.

M. Édouard G Trépanier  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Quebecor Inc

**Ottawa, le 18 juillet 2007**

Participants

M. Barry Chapman  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Bell Canada

M<sup>me</sup> Jenny Crowe  
Avocate, Affaires réglementaires  
MTS Allstream Inc

M. Willie Grieve  
Vice-président, Politiques des télécommunications et affaires réglementaires  
TELUS

M. Denis Henry  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Bell Aliant Regional Communications Inc

M. Mike MacInnis  
Directeur principal, Affaires réglementaires  
Bell Canada

M<sup>me</sup> Ann Mainville-Neeson  
Directrice, Réglementation de la radiodiffusion  
TELUS

M. Glenn O'Farrell  
Président et chef de la direction  
Association canadienne des radiodiffuseurs

M<sup>me</sup> Cynthia Rathwell  
Vice-présidente, Affaires réglementaires et programmation  
Shaw Communications

M. Dean Shaikh  
Directeur, Affaires réglementaires  
Shaw Communications

*Par téléconférence*

M. Tim DeWeerd  
Président du comité de la réglementation  
Ontario Telecommunications Association

M<sup>me</sup> Natalie MacDonald  
Directrice, Affaires réglementaires  
EastLink

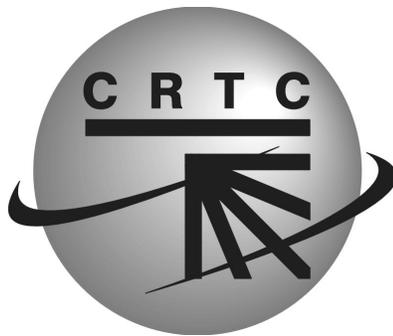
M. John Meldrum  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Saskatchewan Telecommunications

M. Stan Rowe  
Directeur, Affaires réglementaires  
Saskatchewan Telecommunications

M. Édouard G Trépanier  
Vice-président, Affaires réglementaires  
Vidéotron Ltée  
Quebecor Inc

**ANNEXE C – DOCUMENT DE TRAVAIL**

*DOCUMENT DE TRAVAIL*



***CONSULTATIONS AUPRÈS DES PAYEURS DE  
DROITS DU CRTC 2007***

Toronto – 28 juin

Montréal – 29 juin

Gatineau – 18 juillet

## **Introduction**

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) joue un rôle de premier plan dans le milieu des communications au Canada. Il a la responsabilité de réglementer les industries des télécommunications et de la radiodiffusion.

Les activités du Conseil reposent sur les quatre principes suivants : la transparence, l'équité, la prévisibilité et la diligence. Afin de respecter ces principes, le Conseil accélérera ses processus, clarifiera ses lignes directrices et axera ses politiques sur les résultats à long terme.

Au cours des prochaines années, le CRTC devra continuer à assumer ses responsabilités actuelles tout en relevant une multitude de nouveaux défis, dont les suivants :

- Évaluer l'incidence des nouveaux médias sur le système de radiodiffusion et élaborer des mécanismes d'intervention adéquats.
- Réglementer les communications à une époque axée sur l'abstention et la convergence.
- Superviser un organisme de protection des consommateurs dirigé par l'industrie.
- Suivre les instructions du gouvernement en matière de politique de façon systématique de sorte que l'ensemble de ses règlements en matière de télécommunications repose principalement sur le libre jeu du marché, et limiter les interventions gouvernementales aux situations où le marché ne fonctionne pas.
- Établir une liste nationale de numéros de téléphone exclus, mener des enquêtes sur les infractions et s'assurer de mise en application.

Le CRTC est financé au moyen de droits perçus en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Ces droits sont fixés de manière à ce que le Conseil recouvre la totalité de ses frais d'exploitation.

En vue de relever les nouveaux défis susmentionnés, le CRTC cherche à accroître son budget d'exploitation pour une période de cinq ans à compter du présent exercice. Si le budget est augmenté par le Conseil du Trésor, des consultations de suivi auront lieu dans deux ans et demi, puis dans cinq ans, en vue de produire un rapport sur les progrès réalisés par le Conseil et ses besoins budgétaires actuels et ses priorités.

La consultation publique constitue un élément clé de la démarche du Conseil. Elle permet au CRTC de se conformer à la politique du Conseil du Trésor sur « les normes de service pour les frais d'utilisation », qui prévoit ce qui suit : « Le gouvernement a pour politique que ceux qui paient des frais pour ses services ont le droit d'obtenir des renseignements fondamentaux sur les services et les normes de service qui s'y rattachent ».

Grâce aux droits supplémentaires perçus, les payeurs de droits du CRTC peuvent s'attendre à ce qui suit :

- une diminution immédiate de 30% de la durée des audiences publiques liées à des décisions de radiodiffusion, puis de 50 % d'ici à la réalisation de l'examen de mi-parcours;

- une rationalisation, une simplification et une révision des processus du CRTC;
- un allègement du fardeau réglementaire pour les intervenants ainsi que de nouveaux systèmes et une nouvelle infrastructure de TI;
- la mise en oeuvre des instructions du gouvernement relativement à une industrie des télécommunications axée sur le marché et une réglementation en matière de radiodiffusion allégée et plus avisée;
- le respect des normes de service établies du CRTC;
- la réalisation de recherches sur les enjeux relatifs aux nouveaux médias et la production du rapport de surveillance sur l'industrie des communications réglementée et intégrée.

## **Portée**

Les consultations auprès des payeurs de droits qui auront lieu en 2007 porteront sur les progrès et les objectifs du Conseil relativement à la répartition actuelle et future de ses ressources.

Les consultations porteront uniquement sur les questions soulevées dans le présent document de travail. Les questions dont est actuellement saisi le Conseil ainsi que d'autres questions d'importance ne feront pas l'objet de discussions au cours des consultations.

D'autres points qui ne seront pas abordés dans le cadre de ces consultations sont les droits de licence de la partie II <sup>3</sup> et la modification des règlements relatifs aux droits de télécommunications visant à accroître le nombre de payeurs de droits<sup>4</sup>.

Ces consultations ne sont pas de nature décisionnelle. Elles ont pour but d'engager un dialogue ouvert sur les besoins en ressources du CRTC, incluant les résultats escomptés. Toute question importante soulevée par les participants sera prise en note et examinée par le CRTC.

## **Budgets et financement du CRTC**

Le Conseil recouvre la totalité de ses frais d'exploitation en percevant les droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications annuels. Ces droits représentent

---

<sup>3</sup> Les droits de licence de la partie II étaient perçus par le CRTC pour le compte du gouvernement, et toutes les recettes étaient créditées au Trésor. La validité de ces droits a été contestée devant les tribunaux. En décembre 2006, la Cour fédérale a déterminé que les droits de licence de la partie II représentaient une taxe et ne devaient plus être versés par les radiodiffuseurs. Les payeurs de droits qui ont intenté une action en justice contre le CRTC ont demandé le remboursement des montants payés antérieurement. C'est la Cour d'appel fédérale qui est maintenant saisie de cette affaire. Il incombera à la Cour de déterminer si les demandeurs ont droit à un remboursement. Le CRTC est une société d'État et se range du côté de la Couronne aux fins du procès. En dépit de la décision de la Cour, toutefois, les montants ne seront pas gérés par le CRTC.

<sup>4</sup> Pour l'instant, toutes les entreprises qui déposent des tarifs auprès du CRTC doivent payer des droits de télécommunications. Ces droits financent les coûts associés à la réglementation de l'industrie des télécommunications et sont évalués pour chaque entreprise en fonction des revenus de l'entreprise, divisés par les revenus totaux de télécommunications et multipliés par les coûts engagés par le Conseil. En novembre 2006, le Conseil a rendu une décision selon laquelle il était avantageux de modifier la réglementation. Les processus visant à modifier la réglementation sur les droits ont été enclenchés par le CRTC. Les changements proposés élargiraient le groupe de payeurs de droits (c.-à-d. qu'ils augmenteraient le nombre d'entreprises qui paient des droits au CRTC) et modifieraient le mode de calcul et de prélèvement des droits. Le CRTC continue d'entreprendre les procédures nécessaires afin d'apporter ces changements.

la seule source de revenus du Conseil permettant de répondre à ses besoins de crédits budgétaires actuels et croissants.

Le budget du CRTC est stable depuis plus de quatre ans, à l'exception des hausses de salaires résultant des conventions collectives ratifiées. Outre les augmentations non discrétionnaires, le CRTC n'a obtenu aucun financement supplémentaire lui permettant de répondre aux besoins découlant de l'augmentation de sa charge de travail, des pressions inflationnistes et des ses nouvelles responsabilités prévues par la loi.

### **Analyse du contexte**

En ce moment, les ressources humaines et financières limitées constituent un défi pour le Conseil. En raison de la technologie, des habitudes de consommation et de l'évolution accélérée du contexte d'affaires, le marché est très concurrentiel et change rapidement. La section suivante présente le contexte actuel et les principaux problèmes auxquels le CRTC doit faire face.

#### **Les nouveaux médias**

Les nouveaux médias se caractérisent par une innovation technologique rapide ainsi que des conditions sociales, culturelles et économiques changeantes. Ces facteurs contribuent à créer un contexte de réglementation complexe. Le CRTC constate que l'accès rapide à tous les types de renseignements, de musique et de productions vidéo représente une caractéristique du monde des nouveaux médias qui aura des conséquences importantes sur ses intervenants. De nouveaux services en ligne, tels que Joost et Babelgum, s'appêtent à faire concurrence aux modèles de radiodiffusion conventionnels en offrant des expériences télévisuelles parallèles tout en contournant le système de réglementation actuel.

De nouveaux modèles d'affaires (publicité ciblée, abonnement, à la carte) voient le jour dans le contexte de ces innovations et d'autres services de diffusion et de télécommunications en ligne. Dans le secteur des nouveaux médias, les recettes publicitaires atteignent des sommets inégalés. Un très grand nombre de choix s'offrent aux consommateurs, et le CRTC doit être prêt à faire face aux nouvelles réalités. Le contenu est de plus en plus interactif et personnalisé. Dans certains cas, il est même axé sur la collectivité. Le comportement des consommateurs change, particulièrement la façon dont ceux-ci accèdent au contenu, l'utilisent ou l'échangent et la façon dont ils interagissent avec celui-ci et entre eux. Les achats interactifs et en ligne ont personnalisé davantage l'utilisation des nouveaux médias. Afin de s'adapter à ce contexte, le Conseil devra connaître les nouvelles habitudes des consommateurs ainsi que les facteurs qui influencent les entreprises lorsqu'elles créent leur plan d'affaires.

Cette évolution des secteurs de la technologie et des médias représente d'immenses défis à relever pour le CRTC en ce qui a trait à la réglementation, au contenu et à la concurrence. Il y a très peu de données concernant l'élaboration de politiques puisqu'en 1999, il avait été déterminé que la réglementation ne s'appliquait pas aux nouveaux médias. Le Conseil doit étudier et simplifier ses politiques actuelles afin de prévoir les situations plutôt que de réagir à celles-ci, ce qui sera davantage bénéfique pour l'industrie.

Pour que le Conseil puisse prendre des décisions éclairées, il doit disposer du plus de renseignements et de résultats d'études possible. Le public et les intervenants pourront prendre connaissance des conclusions des études.

### **Transactions importantes**

Le Conseil doit faire face à de nouvelles réalités sur le marché. En effet, au cours des dernières années, plusieurs fusions et acquisitions ont eu lieu dans les industries de la radiodiffusion et des télécommunications. On s'attend à ce que cette tendance se poursuive puisque les entreprises se fusionnent pour s'adapter aux changements touchant les environnements économique et technologique. Cette année, plusieurs transactions d'envergure ont été réalisées, dont celles de CTV globemedia inc et CHUM limitée, CanWest et Alliance Atlantis, ainsi qu'Astral et Standard Radio.

Le CRTC a déjà prouvé sa diligence. Par exemple, dans l'affaire CTV-CHUM, il n'a pris que 38 jours après la fin de l'audience publique pour faire connaître sa décision, plutôt que le délai habituel de sept mois. Une procédure modifiée a été élaborée et suivie, mais la répartition actuelle des ressources ne permet pas de continuer d'appliquer cette norme. Un plus grand volume de demandes et l'absence de nouvelles ressources humaines et financières auront une incidence négative sur les niveaux de service du Conseil, donnant lieu à des délais de traitement plus longs.

Pour faire face à cette réalité rapidement et en connaissance de cause, le CRTC doit disposer d'un plus grand nombre de ressources afin d'étudier, d'analyser et de formuler des recommandations et des politiques en vue de réagir aux conséquences que pourraient avoir les fusions et les acquisitions sur le paysage de la radiodiffusion canadienne.

### **Rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications**

Le Rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications a été publié en 2006. Il contenait plusieurs recommandations; la plupart d'entre elles s'appliquaient à l'industrie des télécommunications, mais certaines touchaient l'industrie de la radiodiffusion. Le Conseil met en œuvre plusieurs changements suite aux recommandations du rapport, tout particulièrement en ce qui concerne son rôle au sein du marché concurrentiel des télécommunications. Il établit des normes de service et entreprend un examen détaillé de la politique et du cadre réglementaire sur la radiodiffusion au Canada par un groupe d'experts indépendants.

Le rapport a également révélé la nécessité pour le Conseil d'obtenir davantage de financement. Par exemple, la recommandation 9-10 indique : « Que le CRTC devrait obtenir une autorité claire et un budget suffisant pour retenir les services des experts-conseils externes aux taux du marché, lorsque nécessaire, afin de se doter de compétences précises ou d'alléger une charge de travail lourde ». L'industrie des télécommunications change et pour s'y adapter, le CRTC devra recourir aux experts-conseils externes pour le traitement de dossiers complexes.

Le rapport a également recommandé d'améliorer les normes de service. Par exemple, la recommandation 9-11 se lit comme suit : « *Que le CRTC établisse et respecte des normes de qualité du service publiées pour les divers types d'instance de réglementation qu'il utilise, et que*

*ces normes soient élaborées en consultation avec l'industrie des télécommunications et le grand public* ». Le CRTC a suivi cette recommandation; en publiant sur son site Web des normes de service. Le CRTC continuera dans cette voie en offrant aux intervenants des résultats tangibles tout en prenant des décisions rapidement.

En ce qui concerne la radiodiffusion, le rapport a souligné que le CRTC devrait demander à un tiers de réaliser une étude visant à examiner chaque aspect des politiques et de la réglementation en matière de radiodiffusion. Le Conseil a donc embauché des spécialistes en communications qui effectueront l'étude recommandée, laquelle portera sur l'ensemble des aspects de la radio et de la télévision. Un rapport devrait être publié en août 2007. Il constituera un document de référence relativement aux instances portant sur les politiques en matière de services spécialisés et d'entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).

### **Transformation du Conseil et des cadres de réglementation**

Les intervenants ont été clairs : le CRTC doit demeurer réceptif et diligent. Les changements qui surviennent au sein de l'industrie viennent appuyer la nécessité que les décisions soient rendues avec diligence. Le Conseil agit en fonction du fait que l'industrie repère des façons de croître plus rapidement qu'au cours des 20 dernières années et que sa croissance devrait être encore plus rapide dans les années à venir. Le rôle du Conseil est de permettre à l'industrie de gérer avec succès les changements, d'assurer l'accès aux services et la disponibilité de ceux-ci dans l'intérêt public. Le CRTC ne peut décevoir l'industrie ou les consommateurs en ratant des occasions.

Le gouvernement du Canada dicte les modifications que doit apporter le Conseil. Ce dernier doit notamment accroître le recours au libre jeu du marché dans le secteur des télécommunications, et la réglementation en matière de radiodiffusion doit être simplifiée et plus avisée. Le CRTC doit s'assurer que son infrastructure et ses processus sont suffisamment à jour pour lui permettre de répondre aux demandes. Il a désormais besoin de davantage de ressources pour effectuer la transformation, laquelle sera avantageuse pour l'ensemble des intervenants.

Plus tôt cette année, le gouvernement a confié au CRTC le mandat de superviser et d'approuver la création d'un organisme de protection du consommateur. Pour ce faire, le Conseil devra former un organisme indépendant composé de fournisseurs de services de télécommunications et financé par ceux-ci. Cet organisme sera dirigé par le CRTC et rédigera un code de déontologie pour les fournisseurs de services de télécommunications. Par la suite, l'organisme enquêtera sur les plaintes formulées par les consommateurs et les petites entreprises, et réglera les problèmes. Le Conseil devra investir beaucoup de temps et de ressources afin d'assurer la supervision de l'organisme.

### **Investissements dans la technologie de l'information**

Au cours des dernières années, la CRTC a réaffecté aux divisions de la radiodiffusion et des télécommunications une grande partie des ressources de son budget réservé aux technologies de l'information (TI). Par conséquent, les dépenses liées aux TI ont essentiellement servi à mettre à jour l'infrastructure et les systèmes d'information actuels.

La situation est maintenant critique. Si le Conseil n'investit pas en vue d'améliorer ses systèmes et son infrastructure, ses serveurs et ses postes de travail risquent de cesser de fonctionner. Le plan de modernisation sur cinq ans du CRTC n'a pas été appliqué en raison des contraintes

budgétaires et de la réaffectation des ressources aux divisions de la radiodiffusion et des télécommunications. Le fabricant de la plate-forme technologique du Conseil n'en produit plus. Il s'agit d'un élément essentiel sur le plan commercial, car de nombreux intervenants utilisent déjà la même plate-forme ou sont en voie de le faire. Le Conseil doit disposer de la technologie et des systèmes qui lui permettront d'évoluer au rythme des intervenants.

Les investissements en TI permettront d'améliorer le service à la clientèle, d'alléger le fardeau lié à la présentation de rapports ainsi que de fournir au personnel du CRTC des outils et des systèmes efficaces. Le Conseil gèrera ses activités dans un environnement opérationnel sûr et bénéficiera des renseignements nécessaires pour rendre ses décisions rapidement.

### **Le nombre de ressources supplémentaires requis et les conséquences sur les payeurs de droits**

Le CRTC tentera d'obtenir l'approbation du Conseil du Trésor pour augmenter son budget d'exploitation de 8,298 M\$ cette année, de 9,94 M\$ en 2008-2009, de 9,07 M\$ en 2009-2010 et ainsi de suite. Si l'on tient compte des frais de locaux de TPSGC se rapportant aux nouveaux employés embauchés, le montant total de cette demande (qui serait imposé à ceux qui paient des droits au CRTC) s'élève à 8,505 M\$, à 10,461 M\$ et à 9,586 M\$.

Les montants nécessaires seraient imposés à ceux qui paient des droits de radiodiffusion et de télécommunications comme suit : pour l'industrie de la radiodiffusion, 4,453 M\$ en 2007-2008, 5,504 M\$ en 2008-2009 et 5,37 M\$ en 2009-2010; pour l'industrie des télécommunications, 4,052 M\$ en 2007-2008, 4,957 M\$ en 2008-2009 et 4,216 M\$ en 2009-2010.

Le CRTC devra engager des dépenses non récurrentes considérables en 2007-2008 et en 2008-2009. Les sommes serviront principalement à réaliser des analyses et des études, et à investir dans la technologie de l'information. Ainsi, les besoins en ressources sont plus importants au cours des deux premières années (y compris pour 2007-2008, période qui ne représentera qu'une partie d'un exercice si les ressources sont approuvées cet automne). Une fois ces projets ponctuels terminés, le CRTC prévoit qu'à compter de 2009-2010, les besoins continus en ressources, et par le fait même l'incidence sur les payeurs de droits du CRTC, diminueront d'environ 0,875 M\$ (0,134 M\$ en radiodiffusion et 0,741 M\$ en télécommunications).

Les détails concernant les besoins en ressources et les conséquences possibles sur ceux qui paient des droits se trouvent à l'Appendice 2.

### **Conclusion**

Selon le Conseil, les ressources supplémentaires permettront de respecter les normes de service, de simplifier les processus et les politiques, d'alléger le fardeau réglementaire et d'accroître la diligence en matière de services fournis à l'industrie et au public.

## APPENDICE 1

### **Justification détaillée des ressources par Direction**

#### **Direction de la radiodiffusion**

Le succès financier de certains secteurs de l'industrie de la radiodiffusion, tels que la radio et les services d'émissions spécialisées, suscite de façon constante un volume élevé de demandes de radiodiffusion. Cette demande, qui s'accompagne d'une pression de l'industrie visant à réduire le temps de traitement des demandes et à établir des normes de service là où il n'en existe pas encore, peut être satisfaite en consacrant des ressources supplémentaires aux activités d'attribution de licences du CRTC.

Au sein de l'industrie de la radiodiffusion, les nouvelles technologies comme l'Internet, l'iPod et les enregistreurs vidéo numériques permettent d'élargir les choix offerts aux consommateurs et créent de nouvelles occasions d'affaires. Ces mêmes technologies créent de l'incertitude dans les modèles de gestion actuels.

Le CRTC a réagi au nouvel environnement en entreprenant un examen de tous ses principaux règlements et politiques, afin de s'assurer que le système actuel de radiodiffusion continue de répondre aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le CRTC a également terminé dernièrement un examen des politiques sur la radio commerciale et sur la télévision conventionnelle et vient d'entreprendre une révision de ses deux autres secteurs, soit la distribution par câble et les services de télévision payante et spécialisée. Comme l'a démontré le plan de travail triennal, chaque examen de ces politiques sera suivi de processus de mise en œuvre pour répondre aux modifications apportées à la réglementation et au renouvellement des licences.

La Direction de la radiodiffusion aura besoin de ressources afin de soutenir la recherche et le développement de diverses politiques et procédures actuellement en vigueur, afin de les adapter aux nouveaux médias, aux nouvelles transactions de propriétés et à la réglementation.

Afin que les cadres de réglementation et les politiques suivent le rythme des progrès commerciaux et technologiques importants, et afin d'être toujours à la recherche des meilleures pratiques, la Direction de la radiodiffusion mènera des études en rapport avec nos principales audiences de politique. Ces études serviront à améliorer la qualité et la réactivité de nos régimes de réglementation. Elles porteront sur trois grands domaines : 1) comparer les meilleures pratiques à l'échelle internationale, 2) mettre à jour les connaissances du CRTC en matière de technologie et de pratiques commerciales en fonction de nos réglementations particulières, et 3) permettre à la Direction de la radiodiffusion de suivre les réactions des consommateurs en ce qui concerne les évolutions technologiques et commerciales. Les nouvelles études seront rendues publiques, et leurs résultats seront par conséquent partagés avec les entreprises qui payent des droits de radiodiffusion.

#### **Recherche et élaboration des politiques**

En juin 2006, le gouvernement a demandé au Conseil de produire un rapport sur l'environnement futur du système canadien de radiodiffusion. Le 14 décembre 2006, le Conseil a publié un

rapport portant sur l'évolution des technologies, l'utilisation des technologies audiovisuelles par les Canadiens et l'incidence que celles-ci auront sur le système de radiodiffusion. Dans le rapport, le Conseil a déclaré qu'il effectuera un examen des cadres de réglementation régissant les entreprises de radio, de télévision et de distribution. En outre, le Conseil a exprimé sa position voulant que les circonstances actuelles ne justifient pas une révision immédiate de l'ordonnance d'exemption concernant les nouveaux médias, mais il a ajouté qu'il compte continuer à surveiller de près ce dossier.

Les nouveaux médias et les nouvelles technologies ont permis une croissance importante de la distribution vidéo (filaire et sans fil) et les revenus canadiens provenant de la publicité par Internet ont augmenté de façon considérable en 2006, surpassant même le milliard de dollars pour la première fois. Compte tenu de ces tendances, le Conseil a déterminé qu'un projet de recherche sur les nouveaux médias constitue une grande priorité et qu'une compréhension approfondie de la réglementation nécessaire s'impose.

Afin de répondre de façon éclairée et efficace aux demandes de fusions d'entreprises médiatiques et des nouveaux médias, une augmentation des ressources s'avère nécessaire. Le CRTC doit mener des recherches et des analyses, et élaborer des recommandations et des politiques afin de pallier les répercussions que ces acquisitions pourraient avoir sur le paysage canadien de la radiodiffusion.

Les ressources supplémentaires seront utilisées afin de définir la réglementation établie en réponse à l'environnement des nouveaux médias. Parmi les activités prévues figurent un processus continu de recherche, d'analyse et de formulation de politiques, ainsi que des audiences publiques visant à évaluer l'incidence de l'environnement des nouveaux médias sur les plans économique, social et culturel. Le Conseil suivra de près les points de référence avec les partenaires internationaux et les besoins des consommateurs et il entreprendra des consultations auprès de l'industrie, du milieu académique et d'autres acteurs des secteurs privés et gouvernementaux. En ce qui concerne le droit de propriété et le domaine de l'acquisition, ces ressources seront utilisées afin de mettre sur pied un système amélioré de collecte de données sur le droit de propriété, qui permettra de résoudre le fardeau des titulaires de licences lorsque vient le moment de soumettre leurs renseignements relatifs à la propriété.

Les discussions initiales avec l'industrie indiquent qu'on observe des changements fondamentaux visant à fournir un contenu médiatique sur toutes les plateformes de distribution. Ces tendances soulèvent des questions fondamentales sur les règlements nécessaires pour l'avenir.

### **Direction des télécommunications**

L'industrie des télécommunications effectue maintenant la transition vers un nouveau monde où il y aura moins de réglementation en matière de télécommunications. Cette transition entraîne des coûts et des efforts importants pour le CRTC. Le Conseil est résolu à respecter les instructions du gouvernement, qui exige un appui sur le libre jeu du marché et une réévaluation des politiques actuelles.

La Direction des télécommunications se concentre actuellement sur le traitement des demandes d'abstention locale, l'examen des services essentiels, l'examen de la méthode d'établissement

des coûts de la Phase II, la mise en œuvre des instructions de politique, l'instance relative au compte de report et le traitement continu des plaintes et des autres demandes.

Le 30 juin 2006, les modifications à la *Loi sur les télécommunications* ont conféré au Conseil de nouvelles responsabilités législatives consistant à établir et à administrer la LNNTE. Le CRTC ne s'est vu attribuer aucun financement supplémentaire pour cette nouvelle réglementation en vertu de la loi. Le Conseil a également été chargé de faire respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris la gouvernance de la LNNTE. Ce nouveau rôle de réglementation est accompagné du pouvoir de mener des enquêtes sur les infractions qui pourraient entraîner l'émission d'un avis d'infraction et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires (SAP). Le Conseil a tenté en vain d'obtenir des fonds publics pour ses propres coûts liés à la LNNTE; par conséquent, le seul financement disponible provient des droits de télécommunications du CRTC.

Les ressources supplémentaires aideront la direction des télécommunications à effectuer sa transition vers un marché concurrentiel, à respecter le plan de travail triennal et à effectuer une mise en œuvre homogène de la LNNTE, sans qu'il n'y ait de répercussions négatives sur l'un ou l'autre de ces aspects. Le Conseil a l'obligation légale d'établir la LNNTE. Sans un financement supplémentaire, le Conseil n'aura d'autre choix que de modifier son plan de travail triennal. Voilà qui aurait un effet négatif important sur la capacité du Conseil à respecter ses normes de service.

### **Direction générale de l'informatique**

La Direction générale de l'informatique du Conseil se heurte à plusieurs enjeux dans l'économie actuelle, y compris la complexité de la technologie, la hausse des niveaux de service, l'importance accrue accordée aux efficacités en matière de coûts et à la sécurité ainsi que le respect des règlements et de la loi. Le CRTC doit accroître ses niveaux de service aux intervenants externes et maintenir un équilibre dans la prestation des services courants.

Des investissements en matière de TI sont requis dans les cinq secteurs clés suivants :

1. la mise à niveau de la plateforme technologique et du matériel (c.-à-d. l'infrastructure);
2. l'élaboration et l'amélioration des systèmes;
3. la connectivité avec le public et les intervenants;
4. le renouvellement et l'amélioration du site Web/Internet;
5. la sécurité TI.

En investissant dans ses systèmes de TI, le Conseil réduira les exigences en matière de rapports imposées aux intervenants. On introduira un nouveau système qui permet de soumettre les renseignements une seule fois au Conseil. Celui-ci doit répondre à la hausse exponentielle du nombre de transactions et d'échanges d'information par voie électronique. Enfin, afin de maintenir la qualité des services, le CRTC doit fournir une rétroaction instantanée et automatiser bon nombre des fonctions administratives associées à la collecte de données sur support papier.

### **Contentieux**

Le Conseil doit réviser ses politiques en matière de télécommunications à la lumière des instructions de politique du Cabinet du gouvernement fédéral. Il doit également examiner ses politiques en matière de radiodiffusion afin de déterminer si celles-ci sont toujours pertinentes.

Le CRTC s'engage toujours à trouver des façons de traiter rapidement les demandes, tout en tenant compte des exigences législatives et de la justice naturelle. Ces mesures représentent une charge de travail supplémentaire pour des ressources qui travaillent déjà au maximum de leurs capacités. D'autres ressources sont nécessaires afin de pouvoir traiter les différentes questions dans des délais raisonnables sans que cela n'ait de répercussions sur d'autres questions comme les demandes de licences ou les transactions et afin de continuer à offrir les niveaux de service que le Conseil s'est engagé à fournir.

De temps à autre, le Conseil doit recourir à des experts-conseils externes afin que ceux-ci l'aide à accélérer les processus publics et lui fournissent des conseils spécialisés. Un exemple de ce genre de besoin concerne les transactions de propriétés complexes. En raison de l'augmentation des transactions de propriétés et des demandes complexes, ces ressources sont coûteuses et doivent être obtenues en temps opportun. Les ressources actuelles dont dispose le Conseil ne répondent pas à cette augmentation de la charge de travail.

L'équipe juridique prend part à tous les processus du Conseil. Si elle disposait des ressources nécessaires, elle pourrait mettre en œuvre la LNTE et assumer les responsabilités législatives du Conseil. La mise en place de la LNTE se traduira par une augmentation de la charge de travail du Contentieux, en raison des enquêtes et de la mise en application requises pour les télévendeurs que l'on présume avoir contrevenu aux Règles sur la LNTE et pour les décisions se rapportant aux avis d'infraction. En raison de la nouvelle responsabilité statutaire, le personnel actuel du Contentieux ne répond pas aux exigences du programme.

### **Direction générale des Communications stratégiques**

La Direction générale des communications stratégiques est chargée de communiquer l'information en temps opportun à l'industrie, aux médias et aux consommateurs. Cette communication se fait à l'aide d'Internet, de communiqués et d'autres outils et moyens de communication publique. Afin de soutenir les quatre principes essentiels du Conseil qui sont la transparence, l'équité, la prévisibilité et la diligence, l'un des objectifs clés consiste à s'assurer que l'information complexe est communiquée clairement et rapidement et qu'elle est comprise aisément par tous les destinataires.

L'une des priorités de la Direction générale des communications stratégiques sera de revoir et d'améliorer l'apparence du site Web du CRTC afin qu'il réponde mieux aux exigences de l'industrie et des consommateurs. Des liens vers l'information et les documents, qui sont actuellement fournis manuellement, seront dorénavant fournis au moyen d'une technologie automatisée. Des ressources sont nécessaires afin de répondre aux besoins en matière d'information technique relatifs à Internet, afin d'assurer une mise à jour de l'information et une surveillance continues, et afin d'offrir un soutien constant à l'industrie et aux consommateurs.

### **Pressions inflationnistes et augmentation de la charge de travail**

Le Conseil a subi des pressions inflationnistes générales en rapport avec certains aspects du processus de consultation publique, tels que les coûts de déplacement, de traduction et des services de sténographie judiciaire. D'autres coûts, tels que l'impartition des services judiciaires et de consultation, ont augmenté en raison de l'augmentation du nombre de demandes et de transactions complexes. Les exigences réglementaires concernant les instances liées à la

radiodiffusion prévoient que le Conseil doit publier les avis publics dans les journaux. Compte tenu de la hausse des coûts et des volumes de publicité, le CRTC a besoin de ressources supplémentaires pour répondre à de telles demandes.

Au cours des quatre dernières années, les directions des finances et des ressources humaines du CRTC ont connu une augmentation de leur charge de travail en raison des exigences en matière de rapports découlant de l'obligation de rendre compte du secteur public. Des exemples de l'accroissement du nombre de rapports réclamés comprennent la divulgation proactive sur le site Web du CRTC et l'augmentation des exigences en matière de rapports dans le *Rapport sur les plans et les priorités* et les *Rapports de rendement ministériels*, qui sont déposés au Parlement chaque année. Ces directions nécessitent des ressources supplémentaires pour pouvoir assumer cette charge de travail accrue, et ce, afin de satisfaire à l'obligation de rendre compte de l'organisation.

Le CRTC aura également besoin de ressources afin de répondre aux exigences prévues par la *Loi sur les langues officielles*, tel qu'il a été établi dans la vérification de 2006-2007. Le Conseil doit s'assurer qu'il répond aux besoins d'expression française et anglaise dans les collectivités minoritaires.

### **Examen des processus internes**

En 2007-2008, le CRTC confiera à des professionnels de la vérification externes la tâche d'effectuer la vérification interne des secteurs de la radiodiffusion, des télécommunications, de l'élaboration de politiques et de la recherche, ainsi que des sections pertinentes du secteur des Affaires corporatives et des opérations (p. ex. Planification et processus). L'objectif de cette vérification est d'examiner et d'évaluer l'efficacité et l'efficience des processus réglementaires, des systèmes et des processus existants, afin d'appuyer le CRTC dans la réalisation du mandat qui lui a été conféré par la loi. Cette vérification servira également de fondement pour déterminer les améliorations possibles à apporter aux processus, aux systèmes et aux procédures, y compris les normes de service.

À partir de 2008-2009, le CRTC se dotera de nouveau d'une capacité de vérification interne. Cette mesure permettra au CRTC de se conformer à la Politique sur la vérification interne du Secrétariat du Conseil du Trésor. L'objectif de cette politique consiste à renforcer le principe de la responsabilité dans le secteur public, la gestion du risque, la gestion des ressources et la bonne gouvernance en réorganisant et en renforçant la fonction de vérification interne dans l'ensemble de l'administration fédérale. Les ministères et organismes sont tenus de mettre cette politique en œuvre dans son intégralité avant le 1<sup>er</sup> avril 2009.

En plus d'une vérification interne, le CRTC prévoit entreprendre, au cours des deux prochains exercices financiers, un certain nombre d'autres examens qui porteront sur les processus internes afin de s'assurer que ceux-ci sont structurés de façon appropriée et permettent de fournir des services adaptés aux besoins des clients internes et externes. Le but de l'examen sera de simplifier les processus du CRTC et d'améliorer l'efficience, l'efficacité et l'économie de l'organisation.

## APPENDICE 2

<b><u>Incidence sur le budget d'exploitation du CRTC</u></b>	<b><u>2007/08</u></b>	<b><u>2008/09</u></b>	<b><u>2009/10 et suivantes</u></b>
Budget approuvé selon le Budget principal des dépenses 2007/08	\$45,881,000	\$45,840,000	\$45,840,000
Besoins additionnels au budget d'exploitation	\$8,297,642	\$9,939,637	\$9,070,419
Budget d'exploitation total proposé	\$54,178,642	\$55,779,637	\$54,910,419

Augmentation moyenne sur 3 ans \$9,102,566 19.9%

### **Incidence sur les payeurs de droits**

<b>Radiodiffusion</b>	<b><u>2007/08</u></b>	<b><u>2008/09</u></b>	<b><u>2009/10 et suivantes</u></b>
Facturation initiale totale des droits de licence de la partie I pour 2007/08 (incluant le rajustement annuel)	\$28,097,000	\$28,100,000	\$28,100,000
Besoins en ressources additionnelles attribuées aux activités de radiodiffusion	\$4,453,308	\$5,503,988	\$5,370,488
Incidence potentielle totale sur les droits de licence de la partie I	\$32,550,308	\$33,603,988	\$33,470,488

Augmentation moyenne sur 3 ans \$5,109,261 18.2%

<b>Télécommunications</b>	<b><u>2007/08</u></b>	<b><u>2008/09</u></b>	<b><u>2009/10 et suivantes</u></b>
Facturation initiale totale 2007/08 (incluant le rajustement annuel)	\$26,133,463	\$26,200,000	\$26,200,000
Besoins en ressources additionnelles attribuées aux activités de télécommunications	\$4,051,929	\$4,957,411	\$4,216,036
Incidence potentielle totale sur les droits de télécommunications	\$30,185,392	\$31,157,411	\$30,416,036

Augmentation moyenne sur 3 ans \$4,408,459 16.8%

<b>Détails sur les besoins en ressources additionnelles</b>	<b>2007/08</b>	<b>2008/09</b>	<b>2009/10 et suivantes</b>
Secteur Radiodiffusion	\$1,182,530	\$1,202,560	\$1,202,560
Secteur Élaboration de politiques et recherche	\$889,190	\$1,634,807	\$1,634,807
Secteur Télécommunications			
Liste nationale de numéros de téléphone exclus	\$1,006,073	\$1,772,180	\$1,178,664
Experts-conseils pour fournir une expertise spéciale & traiter la question de la charge de travail	\$700,000	\$500,000	\$500,000
Investissements en technologie de l'information	\$2,378,288	\$1,650,903	\$1,533,903
Contentieux	\$507,963	\$639,230	\$639,230
Communications stratégiques	\$190,820	\$464,531	\$464,531
Inflation et augmentation de la charge de travail	\$723,401	\$882,296	\$882,296
Révision des processus internes pour améliorer l'efficacité organisationnelle, l'efficacité et l'économie (p. ex. vérification interne)	\$400,000	\$390,420	\$240,420
	<b>\$7,978,264</b>	<b>\$9,136,927</b>	<b>\$8,276,411</b>
Coûts additionnels liés aux régimes d'avantages sociaux	\$319,378	\$802,711	\$794,008
<b>Besoins additionnels au budget d'exploitation du CRTC</b>	<b>\$8,297,642</b>	<b>\$9,939,637</b>	<b>\$9,070,419</b>
Frais de locaux liés aux employés additionnels - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	\$207,596	\$521,762	\$516,105
<b>Coûts globaux des besoins en ressources - Incidence sur les payeurs de droits du CRTC</b>	<b>\$8,505,238</b>	<b>\$10,461,399</b>	<b>\$9,586,524</b>
Besoins en ressources additionnelles attribuées aux activités de radiodiffusion	\$4,453,308	\$5,503,988	\$5,370,488
Besoins en ressources additionnelles attribuées aux activités de télécommunications	\$4,051,929	\$4,957,411	\$4,216,036
Total	<b>\$8,505,238</b>	<b>\$10,461,399</b>	<b>\$9,586,524</b>
<b><u>Employés du CRTC</u></b>			
Nombre d'employés prévus en 2007/08 selon le Rapport sur les plans et priorités	<b>422</b>	<b>422</b>	<b>422</b>
Employés additionnels requis	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Total	<b>443</b>	<b>476</b>	<b>476</b>