

# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

---

Budget des dépenses  
2002–2003

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

---

Sheila Copps  
Ministre du Patrimoine canadien



## Table des matières

---

<b>PARTIE I : MESSAGES</b>	<b>3</b>	
Message de la ministre		5
Message du président		7
Déclaration de la direction		8
<b>PARTIE II : RAISON D'ÊTRE</b>	<b>9</b>	
Le mandat du CRTC et les résultats pour les Canadiens		11
<b>PARTIE III : RÉSULTATS STRATÉGIQUES, PLANS ET PRIORITÉS</b>	<b>13</b>	
Contexte de la planification		15
Résultats stratégiques, résultats escomptés, activités et ressources connexes		17
<b>PARTIE IV : ORGANISATION</b>	<b>25</b>	
Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC		27
Structure de planification, de rapport et de responsabilisation		28
Dépenses ministérielles prévues		29
<b>PARTIE V : ANNEXES</b>	<b>31</b>	
Recettes disponibles et non disponibles		33
Coût du programme		36
<b>PARTIE VI : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	<b>37</b>	
Personnes-ressources		39
Lois appliquées et règlements connexes		41



# Partie I : Messages

---



## Message de la ministre

---

Les nombreuses cultures qui ont contribué à façonner la société canadienne constituent une des grandes richesses de notre pays. Le Ministère, les organismes et les sociétés d'État qui composent le portefeuille du Patrimoine canadien oeuvrent à renforcer la cohésion sociale au Canada, à faire ainsi de notre diversité notre force et à maintenir des liens entre nous qui soient le reflet de nos valeurs.



Nous sommes résolument engagés à jouer un rôle vital dans la vie quotidienne de tous les Canadiens et les Canadiennes. Pour remplir sa mission, le portefeuille du Patrimoine canadien favorise, par ses plans et ses priorités, l'accès au contenu culturel canadien. En cette ère de mondialisation, nous aidons à mettre la culture canadienne à l'avant-scène et nous offrons, tant aux Canadiens et aux Canadiennes qu'à l'étranger, la possibilité de mieux connaître et comprendre le Canada et les gens qui l'habitent. Nous protégeons également le patrimoine naturel et culturel du Canada au profit des générations actuelles et futures, et en facilitons l'accès au moyen des nouvelles technologies.

Aujourd'hui plus que jamais, le CRTC demeure une formidable organisation permettant d'entretenir un dialogue continu avec les Canadiens et les Canadiennes. Que ce soit sur des questions de contenu canadien, d'accès à une diversité de voix et de choix ou de compétition au sein du secteur des communications, le CRTC se situe en tout temps au coeur d'enjeux qui suscitent tant les passions que des intérêts soutenus, et ce dans un contexte de changements profonds qui ont marqué l'industrie des médias et des télécommunications ces dernières années. À l'image de la mosaïque culturelle canadienne, le CRTC évolue dans un environnement changeant où l'importance accordée aux valeurs canadiennes permet de guider à la fois nos décisions et nos choix collectifs. À cet égard, il importe de constamment rehausser la qualité de notre système de radiodiffusion afin d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des histoires d'ici qui les interpellent. En ce sens, le rôle du CRTC est et restera crucial et déterminant pour des années à venir.

Il en tient à nous tous, individuellement et collectivement, de promouvoir notre diversité, nos valeurs et les liens qui nous unissent, ces caractéristiques de l'identité canadienne.

Sheila Copps

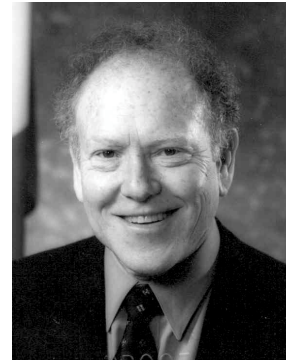




## Message du président

---

Le mandat du CRTC consiste à régler et à encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*. Année après année, notre équipe de professionnels dévoués s'est consacrée à cette tâche, tout comme elle a largement stimulé la participation des Canadiens à nos processus publics. Notre objectif est toujours de remplir notre mandat et de nous assurer que nos processus et décisions sont clairs et justes et reflètent bien les valeurs, les aspirations et les espoirs des Canadiens.



En ce début de XXI<sup>e</sup> siècle, nous allons devoir relever de nombreux défis. La technologie n'attend pas, qu'il s'agisse des personnes ou des institutions. L'évolution rapide des technologies de communication nous oblige non seulement à suivre le rythme effréné des changements, mais aussi quelquefois à les devancer. Nous voulons maintenant faciliter le déploiement des technologies numériques mais, demain, les progrès technologiques nous amèneront peut-être au-delà de ce que nous pouvons imaginer aujourd'hui.

L'imagination a joué un rôle essentiel dans le déroulement de l'histoire canadienne. Il a fallu à la fois de l'imagination et du courage pour rêver d'un pays qui s'étendrait d'un bout à l'autre du continent nord-américain et accueillerait la diversité des cultures qui composent la mosaïque canadienne. Pour le Conseil, le défi consiste à favoriser l'instauration d'un système de radiodiffusion solide, avec une présence canadienne distincte. C'est dans cette optique que le CRTC continuera d'encourager la production d'émissions canadiennes qui racontent le Canada à ses citoyens et à ceux du monde entier tout en témoignant du savoir-faire de son industrie et du talent de ses professionnels.

Le Conseil continue de vouloir stimuler la concurrence dans les télécommunications. Solidement implantée dans les services interurbains, la concurrence offre déjà à la plupart des consommateurs l'accès à des tarifs inférieurs et à de nouveaux services novateurs et de grande qualité. Mais nous ne nous arrêterons pas là. Alors que les années 90 ont été témoins de la croissance de la concurrence dans les services interurbains, au cours de la présente décennie le CRTC continuera de favoriser un contexte concurrentiel pour les télécommunications locales partout au Canada.

Le dévouement du personnel du Conseil personnifie les plus profondes valeurs de la fonction publique : intégrité et équité de nos processus et réalisations; qualité du travail accompli et respect des autres, dans l'entente mais aussi et surtout face à la divergence des idées et des opinions. C'est ce dévouement à l'égard des Canadiens et des valeurs canadiennes qui m'ont ramené au Conseil après une absence de plus de vingt ans. Et c'est ce dévouement qui nous permettra de relever les défis des prochaines années.

Charles M. Dalfen

## Déclaration de la direction

---

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

À ma connaissance, les renseignements contenus dans ce rapport :

- ✓ Décrivent fidèlement les plans et les priorités de l'organisme;
- ✓ Sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du rapport sur les plans et priorités 2002-2003*;
- ✓ Sont complets et exacts;
- ✓ Sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion.

Je suis satisfaite des méthodes et des procédures utilisées pour assurer la qualité de la production du RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le présent document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : \_\_\_\_\_  
Ursula Menke, Secrétaire générale

Date : \_\_\_\_\_

Partie II :  
Raison d'être

---



## Le mandat du CRTC et les résultats pour les Canadiens

---

### Mandat du CRTC

Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*.

Ce mandat motive nos activités qui produisent des résultats tangibles pour les Canadiens.

### Résultats pour les Canadiens

Grâce à la réglementation, à la supervision et au dialogue, le CRTC veille à ce que les Canadiens bénéficient :

- ✓ d'un contenu canadien en radio et en télévision reflétant les valeurs canadiennes, notamment la dualité linguistique et la diversité culturelle;
- ✓ d'un large éventail de services de radiodiffusion (analogiques et numériques) et de choix de programmation d'ici et d'ailleurs;
- ✓ de la concurrence dans tous les domaines des communications;
- ✓ d'une diversité de services de télécommunications fiables, abordables, innovateurs et de grande qualité dans les zones urbaines et rurales et dans toutes les régions du pays.

### Réglementation dans l'intérêt public

Le CRTC s'acquitte de son mandat en conciliant les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications qu'il réglemente. Grâce à son rôle et à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil traite de questions sociales et culturelles qui autrement ne recevraient pas toujours l'attention qu'elles méritent. À titre d'exemples, on peut citer : le reflet de la diversité culturelle canadienne dans les médias de radiodiffusion; l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive pour les malvoyants; la présence de la violence dans les médias de radiodiffusion et la création de numéros de téléphone spéciaux, dont le 211, qui permettent un accès rapide aux services sociaux, tout comme le fait le 911 pour les services d'urgence.



Partie III :  
Résultats  
stratégiques, plans et  
priorités

---





## Contexte de la planification

---

### L'instabilité économique

L'année 2001 a été caractérisée par une instabilité économique, avant et après les événements du 11 septembre. La chute mondiale des valeurs boursières, la diminution marquée de la confiance des consommateurs, les réductions importantes de dépenses de publicité et un ralentissement marqué de la croissance économique ont eu des répercussions profondes sur le Canada et ses industries des communications. Les entreprises du secteur des communications sont encore aux prises avec les effets du resserrement des marchés de capitaux. Bien que certains économistes prévoient un retour à une croissance économique positive en 2002, d'autres estiment qu'il faudra beaucoup plus de temps avant que l'économie ne retrouve son dynamisme.

Les faillites et les fusions dans l'industrie des communications, qui risquent finalement de réduire la concurrence et la disponibilité de services à prix abordables, représentent des défis importants pour le CRTC. Le Conseil veut promouvoir la concurrence au sein des industries des communications et permettre à tous les Canadiens d'accéder à des services abordables. Le CRTC portera une attention particulière aux questions de concurrence et d'abordabilité, et veillera à ce que les Canadiens disposent de produits et de services de communications qui assurent la diversité des voix et des choix, à des prix raisonnables.

### L'examen de l'industrie de la radiodiffusion

En novembre 2001, le Comité permanent du patrimoine canadien de la Chambre des communes a entamé une étude sur l'état du système canadien de la radiodiffusion. Le Comité permanent examine les principaux aspects de la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 afin de savoir si elle permet toujours de relever les défis auxquels doivent faire face l'industrie et ses intervenants.

Bien que le Comité permanent en soit au tout début de son étude, un certain nombre de questions importantes ont déjà été soulevées. Elles portent notamment sur les voix et les services locaux, la place des services communautaires dans le système canadien de radiodiffusion et les objectifs et instruments de la politique culturelle. Autant de dossiers qui représentent, pour le CRTC, ses défis d'aujourd'hui et de demain. Le Conseil poursuivra sa collaboration avec le Comité permanent et il restera à l'écoute des Canadiens et de leurs représentants élus lors de l'élaboration de son prochain programme de réglementation.

### Accès aux infrastructures

Bien qu'au cours de la dernière décennie, la concurrence se soit intensifiée sur les marchés canadiens des communications, les problèmes d'accès aux infrastructures ont, dans certains cas, empêché la population canadienne de profiter des avantages d'un marché totalement concurrentiel. Le règlement de ces questions, y compris celui des droits de passage, du câblage intérieur dans les édifices et des structures de soutènement, sera encore à l'ordre du jour au cours des prochaines années.

Le CRTC continuera à utiliser divers moyens, dont le recours à son Comité directeur sur l'interconnexion (CDCI) et d'autres mécanismes de règlement des différends, pour faciliter l'élaboration de solutions gagnantes. Le CRTC prévoit que ses efforts porteront fruit, notamment en favorisant l'accès raisonnable et équitable aux infrastructures pour les entreprises de communications, et donc l'accès abordable aux produits et services de communications pour tous les Canadiens.

### Fusions, acquisitions et convergence des médias

Les regroupements d'entreprises au sein de l'industrie et la convergence des médias qui en résulte, ou la propriété commune de la télévision, des journaux et des propriétés Internet, continueront d'influer sur le mode de fonctionnement du CRTC. L'acquisition de CTV par BCE, l'achat de WIC Western par CanWest Global, l'acquisition de TVA par Québecor et l'achat de Clearnet par TELUS illustrent la façon dont les fusions et les acquisitions transforment le paysage canadien des communications. Ainsi, le CRTC va devoir continuer à relever le défi suivant : assurer aux Canadiens l'accès à une diversité de voix et de choix dans le cadre d'une industrie dynamique et concurrentielle, tout en favorisant des entreprises canadiennes solides susceptibles de soutenir la concurrence mondiale.

### Adaptation au rythme de la technologie

En 1901, Marconi recevait le premier signal radio transatlantique à Signal Hill, à Terre-Neuve. En 2001, les technologies de communication comprennent désormais la transmission en direct, par câble et par satellite, de signaux analogiques et numériques. L'une des priorités du CRTC est de permettre le déploiement des nouvelles technologies numériques pour que les Canadiens disposent du système de communication le plus efficace possible.

### Réponse aux attentes des Canadiens

Selon le sondage « Les citoyens d'abord », réalisé par le Centre canadien de gestion (CCG), les Canadiens exigent de leurs gouvernements davantage de services, et de meilleure qualité. (Le sondage est affiché sur le site Web du CCG au <http://www.ccmd-ccg.gc.ca/>). Les processus publics et les services quotidiens du CRTC traitent des dossiers de communications qui préoccupent les Canadiens. En constante évolution, ces dossiers portent notamment sur les tarifs des services téléphoniques locaux, la concurrence dans l'industrie du téléphone payant, l'octroi de licences aux stations de radio et de télévision multiculturelles et l'accès des citoyens à des services dans les deux langues officielles de la minorité. Le Conseil prévoit réaliser une enquête visant à déterminer la satisfaction des Canadiens à l'égard de ses services et à identifier les améliorations souhaitables. Le Conseil utilisera les résultats de l'enquête pour préparer et mettre en œuvre son plan d'amélioration des services.

## Résultats stratégiques, résultats escomptés, activités et ressources connexes

Tableau 3.1 Engagement à l'égard des Canadiens : Résultats stratégiques et ressources connexes

Engagement du CRTC à l'égard des Canadiens	Résultats stratégiques	Ressources connexes		
Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> et dans la <i>Loi sur les télécommunications</i> .	Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationale, régionale et communautaire.  Accès de la population canadienne à des services de communication divers, novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs.  Une industrie des communications canadiennes concurrentielle  Processus du Conseil justes, crédibles et efficaces.	Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public		
		Ressources (millions de \$)		
		2002-2003	2003-2004	2004-2005
		38,9	38,2	38,2

Résultat stratégique : Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens mettant en valeur les talents créateurs canadiens et reflétant la dualité linguistique, la diversité culturelle, les valeurs sociales du Canada, de même que ses dimensions nationale, régionale et communautaire

La mondialisation de l'industrie de la radiodiffusion et les nouvelles technologies numériques et de transmission par satellite continueront à favoriser l'augmentation du nombre d'heures et de la diversification des émissions étrangères diffusées au Canada. Le CRTC croit que les émissions canadiennes de qualité peuvent faire concurrence aux produits étrangers et tient à veiller à ce que les Canadiens disposent d'une grande variété d'émissions reflétant bien la mosaïque culturelle canadienne. Ces dernières années, les politiques et les règlements du CRTC en matière d'attribution de licence ont permis une augmentation constante du nombre des heures régulières d'émissions canadiennes et

d'importants investissements dans les talents canadiens.<sup>1</sup> Le CRTC continuera de promouvoir le contenu canadien et l'investissement dans la production et les talents canadiens; il prendra également des mesures pour faciliter l'entrée de nouveaux médias communautaires dans le système. Pour respecter ces priorités et obtenir les résultats escomptés, le CRTC prévoit :

- ✓ élaborer, examiner, mettre en œuvre, surveiller et évaluer les effets des politiques de réglementation pour assurer la présence d'une programmation canadienne de qualité, particulièrement dans les domaines des dramatiques, de la musique, de la danse et des variétés;
- ✓ favoriser la participation du public à la prise de décisions concernant les politiques sur le canal communautaire et la télévision de faible puissance de même que sur la télévision numérique et la radio de faible puissance;
- ✓ évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision ainsi que renouveler et modifier les conditions des licences actuelles;
- ✓ collaborer avec les représentants de l'industrie de la radiodiffusion pour renforcer l'autoréglementation et la responsabilisation sur de nombreuses questions sociales dont les suivantes : l'élaboration d'un code de l'industrie sur le contenu adulte, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès des personnes malentendantes et malvoyantes à la programmation;
- ✓ travailler avec les Canadiens intéressés et l'industrie de la radiodiffusion pour que le système canadien de radiodiffusion reflète la diversité multiculturelle et multiraciale ainsi que la réalité autochtone du pays;
- ✓ surveiller les politiques concernant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle, les voix régionales, la violence, les personnes handicapées, la protection de la vie privée, l'abordabilité et l'accessibilité aux services de communication.

Le CRTC surveillera et évaluera par divers moyens les effets des changements apportés à ses politiques et à ses règlements sur la radiodiffusion de même que l'impact de ses décisions. Le Conseil sollicitera la participation des Canadiens et restera à leur écoute dans le cadre de ses processus publics officiels et par le biais d'autres mécanismes. Il évaluera l'impact des mesures visant à promouvoir l'augmentation des heures régulières de programmation canadienne, des émissions multiculturelles et de l'offre d'émissions dans les langues officielles des minorités et dans les langues autochtones, ainsi qu'à promouvoir un investissement accru dans la programmation et les talents canadiens. Le Conseil tient un registre des émissions régulières, surveille les changements sur une base annuelle et rend compte des résultats dans le *Rapport sur le rendement* et le *Rapport de*

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails, voir nos *rapports sur le rendement* et nos *rapports de surveillance sur la politique de la radiodiffusion*, que l'on peut consulter sur notre site Web au <http://www.crtc.gc.ca/>

*surveillance de la politique sur la radiodiffusion.* Ces documents peuvent être consultés sur le site Web du CRTC au <http://www.crtc.gc.ca/>

Résultat stratégique : Accès de la population canadienne à des services de communication divers novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables, qui répondent à ses besoins et reflètent ses valeurs

Pour que les Canadiens aient accès à des produits et à des services de communication novateurs et de haute qualité à des prix raisonnables, le CRTC fera porter ses efforts sur l'adoption de la technologie et de la programmation numériques, la concurrence des marchés et l'accès à des services de communication de base abordables pour tous les Canadiens. On ne peut atteindre de tels résultats sans devoir faire face à des difficultés. Le Conseil doit trouver l'équilibre entre la promotion de l'accès des Canadiens à la technologie de pointe, ce qui peut être coûteux, et la création d'un système de communication fournissant des services de haute qualité à des prix abordables.

Pour relever ces défis, le CRTC continuera d'encourager la concurrence et s'abstiendra de réglementer, là où les seules forces du marché permettent d'atteindre les objectifs visés. De nombreux Canadiens profitent déjà des avantages de cette approche. Par exemple, la concurrence accrue dans les marchés de l'interurbain au Canada a entraîné une chute marquée des tarifs de l'interurbain. De même, le Conseil espère qu'en assouplissant le fardeau réglementaire de certains petits câblodistributeurs, il leur donnera une plus grande flexibilité qui leur permettra de se concentrer sur le service à la clientèle et l'offre de services novateurs.

Pour que les Canadiens puissent continuer de bénéficier d'un accès à une grande variété de services de communication à des prix abordables, le CRTC prévoit :

- ✓ élaborer et mettre en œuvre une politique sur la télévision numérique et une politique sur la radio numérique afin de remplacer la politique provisoire sur la radio;
- ✓ mettre en œuvre la régionalisation des licences des grands câblodistributeurs, examiner les dépôts des tarifs et les modifications aux listes de services par satellite admissibles ainsi qu'attribuer des licences aux entreprises de distribution de radiodiffusion;
- ✓ mettre en œuvre et surveiller un nouveau cadre de réglementation de plafonnement des prix pour les grandes entreprises de télécommunications titulaires de même qu'adopter un régime de plafonnement des prix pour TELUS (Québec) et Télébec;
- ✓ approuver les plans d'amélioration des services des entreprises de télécommunications pour qu'ils répondent à l'objectif de service de base, surveiller la mise en œuvre de ces plans et prendre des mesures, en cas de non-conformité;

- ✓ encourager la présence d'un marché concurrentiel et réglementer des questions comme l'abordabilité, l'assistance annuaire, le service 9-1-1, les services aux personnes handicapées, la protection de la vie privée des consommateurs et le télémarketing; examiner les questions liées à l'alphabétisation des consommateurs et à l'abordabilité ainsi que surveiller la qualité des services offerts par les compagnies de téléphone;
- ✓ élaborer une stratégie concernant l'expansion du plan de numérotation nord-américain et continuer de surveiller la mise en œuvre des nouveaux indicatifs régionaux, en collaboration avec la Commission fédérale des communications des États-Unis et d'autres organismes de réglementation;
- ✓ s'assurer que les Canadiens ont accès à des services de communication abordables et de haute qualité en terminant la mise en œuvre des modifications apportées au régime de contribution qui subventionne les services résidentiels locaux dans les zones de desserte à coût élevé, et assurer une surveillance permanente du régime;
- ✓ élaborer un cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local et questions connexes;
- ✓ entamer une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales comme l'accessibilité universelle aux services de télécommunications.

Le CRTC continuera de surveiller le déploiement des nouvelles technologies et l'impact de la réglementation et de la déréglementation. Le Conseil mesurera les progrès réalisés pour faciliter et accroître l'accès des Canadiens à des services de communication novateurs, de grande qualité et abordables en utilisant des indicateurs nationaux et internationaux. Par exemple, le CRTC vérifiera les tendances nationales en matière d'abonnement aux services de programmation numériques. Au niveau international en matière de tarifs interurbains, le Canada se compare déjà avantageusement aux États-Unis et à d'autres pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques pour ce qui est de la connectivité. Le Conseil continuera à surveiller ces tendances et d'autres ainsi qu'à rendre compte des résultats obtenus.

Résultat stratégique : Une industrie des communications canadiennes concurrentielle

On peut sans doute affirmer qu'une industrie des communications solide et concurrentielle est essentielle à la prospérité économique du Canada. Aujourd'hui, l'information ne connaît pas de frontières. Elle se déplace dans le monde à des vitesses qu'on n'aurait pu imaginer il y a une décennie. Pour survivre et prospérer à l'ère de l'information mondiale, l'industrie des communications du Canada doit pouvoir faire face à la concurrence à l'échelle nationale et internationale. Le CRTC continuera de favoriser une industrie canadienne des communications forte et concurrentielle.

La promotion de la concurrence n'est pas sans risque. Notre population relativement petite et très dispersée ainsi que notre situation de voisin immédiat et principal partenaire commercial des États-Unis, nous rendent particulièrement vulnérables aux fluctuations du climat économique nord-américain et mondial. À mesure que la concurrence augmente et que les pressions financières s'intensifient, l'industrie tend à se regrouper. Les entreprises fusionnent ou acquièrent d'autres entreprises pour profiter des économies d'échelle et renforcer leur accès aux marchés financiers. Dans un climat économique où seuls les plus forts survivent, le monopole est une menace toujours présente.

Le CRTC répondra aux défis inhérents à la promotion d'une industrie forte et concurrentielle en conciliant les besoins des concurrents et en créant un climat favorable à la concurrence, en particulier pour les services de téléphonie locale. Pour atteindre ce résultat, le Conseil prévoit :

- ✓ surveiller et modifier les cadres de la concurrence pour favoriser la transition vers un contexte concurrentiel de la téléphonie locale et aborder les questions d'interconnexion qui limitent la concurrence;
- ✓ établir des cadres stratégiques et régler les différends concernant les droits de passage, l'accès au câblage intérieur dans les édifices et les structures de soutènement;
- ✓ examiner les fusions, les acquisitions et les transferts de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion, surveiller leurs répercussions sur la structure de l'industrie et évaluer leur impact sur la diversité des voix dans les collectivités touchées;
- ✓ aborder les questions concernant l'accès aux infrastructures en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* en examinant un nombre croissant de demandes concernant les droits de passage et le câblage intérieur dans les édifices. Par exemple, le CRTC sollicite actuellement des observations sur un régime réglementaire équitable permettant d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux bâtiments à logements multiples;
- ✓ établir un cadre de surveillance pour analyser l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications canadiennes ainsi que le déploiement d'une infrastructure de pointe et rendre compte au Gouverneur en conseil, chaque année [C.P. 2000-1053].

Le nombre de concurrents dans les divers marchés et leur capacité de survivre et de croître, à l'échelle nationale et internationale, permettront de savoir si le fait d'encourager un climat concurrentiel et une industrie des communications forte et concurrentielle porte fruit. Mais cet objectif représente une priorité à long terme. Il a fallu plus d'une décennie pour atteindre le niveau de concurrence dont bénéficient aujourd'hui les Canadiens dans les services interurbains. Le Conseil prévoit qu'il faudra un certain nombre d'années pour

que la concurrence fasse ses preuves sur le marché des appels locaux. À court terme, le CRTC surveillera la concurrence et les fusions, il facilitera l'entrée des nouvelles entreprises sur le marché concurrentiel et il continuera de réglementer lorsque l'intérêt public l'exige.

Résultat stratégique : Les processus du Conseil sont justes, crédibles et efficaces

Pour que les Canadiens aient confiance dans les décisions et les règlements du Conseil, il est essentiel que ses processus soient ouverts et transparents et qu'ils soient considérés crédibles et efficaces. Au cours des trois prochaines années, le Conseil prévoit prendre des mesures pour que ses processus soient encore plus ouverts et que le lien entre ses processus publics et ses décisions soit plus transparent. Ces étapes permettront aux Canadiens d'obtenir davantage de renseignements, renforceront leur capacité de participer aux processus publics du Conseil et accroîtront leur confiance en ses décisions.

Même si chaque politique, décision ou règlement aura ses partisans et ses détracteurs, le Conseil cherchera à faire en sorte que l'équité, la crédibilité ou l'efficacité des processus qui les sous-tendent ne puissent être mis en doute. Pour que les processus du Conseil soient considérés comme justes, crédibles et efficaces, le CRTC prévoit :

- ✓ collaborer avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par le truchement du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et d'autres mécanismes de règlement des différends pour résoudre avec rapidité et efficacité les questions litigieuses;
- ✓ surveiller et améliorer les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et élaborer et mettre en œuvre des normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de télécommunications;
- ✓ simplifier les processus pour être plus efficace et réduire le fardeau réglementaire à mesure que la concurrence s'accroît, tout en veillant à ce que des garanties réglementaires appropriées restent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels;
- ✓ examiner et réviser les méthodes et les procédures réglementaires actuelles de calcul du coût de revient pour assurer une plus grande transparence et permettre la vérification des coûts;
- ✓ améliorer les capacités de communication électronique en se joignant au projet du gouvernement en direct, instaurer un processus électronique de demande pour les compagnies et l'accès électronique à nos dossiers publics, fournir un service électronique de plaintes et d'enquêtes sur le site Web <http://www.crtc.gc.ca/>, ainsi qu'améliorer l'information intéressant les consommateurs au moyen du site Web et par la participation à la passerelle



d'information pour le consommateur canadien  
(<http://www.consumerinformation.ca/>);

- ✓ améliorer le service à la population canadienne et s'engager dans la prestation de services axés sur les citoyens en organisant une enquête sur la satisfaction des Canadiens envers les services directs et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité; utiliser les résultats de l'enquête pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action de manière à bonifier les services offerts à la population canadienne;
- ✓ améliorer la gestion du Conseil par une vérification de sa capacité puis par l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action pour remédier aux faiblesses éventuelles.

Ce sont finalement les Canadiens qui jugeront de la transparence, de l'efficacité et de la justesse des processus du Conseil. Les enquêtes sur la satisfaction de la clientèle contribueront à déterminer dans quelle mesure le CRTC a amélioré ses services. De même, sa structure de communication électronique offrira aux Canadiens de nombreuses possibilités de formuler leurs observations sur ses décisions et ses processus publics. À l'interne, le Conseil vérifiera sa performance par rapport à des normes précises de traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications. Le rapport trimestriel sur les normes de service pour le traitement des demandes en radiodiffusion (que l'on peut consulter sur le site Web du CRTC au <http://www.crtc.gc.ca/>) énumère non seulement les normes en question mais il donne également une évaluation de la façon dont le Conseil les respecte. Éventuellement, le Conseil affichera des rapports semblables sur le traitement des demandes des entreprises de télécommunications.

## Initiatives législatives et de réglementation, 2002-2003

L'importance croissante de l'industrie des communications pour le commerce et la société canadienne se confirme chaque jour dans les médias. Le CRTC doit résoudre des questions réglementaires d'une complexité croissante. L'implantation de la concurrence sur les marchés canadiens des communications a permis de multiplier les choix de services et de fournisseurs offerts aux consommateurs. La concurrence a aussi accru la complexité des questions de réglementation pour l'industrie, le CRTC, le gouvernement du Canada et les autres intervenants dans les processus réglementaires.

Changements possibles à la réglementation et à la législation	Résultats prévus
Règlement sur la distribution de radiodiffusion	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ intégrer un cadre d'attribution de licence approprié pour les services de programmation audio spécialisés;</li><li>✓ apporter des modifications pour exiger la distribution, au service de base, des débats de la Chambre des communes et de ses comités dans les deux langues officielles;</li><li>✓ mettre en œuvre un système d'attribution régional de licence pour les systèmes de câble.</li></ul>

Le dernier plan d'action du Conseil peut être consulté sur son site Web <http://www.crtc.gc.ca/>.

# Partie IV : Organisation

---



## Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC

---

### Objectif du secteur d'activité

Assurer aux Canadiens l'accessibilité de services de communication intégrés et les avantages économiques, sociaux et culturels qui en découlent, par une réglementation équilibrée, la surveillance et le dialogue avec le public, conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et aux lois connexes.

### Description du secteur d'activité

Le CRTC réglemente les entreprises de radiodiffusion et les fournisseurs de services et les entreprises réglementées de télécommunications conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et aux lois connexes

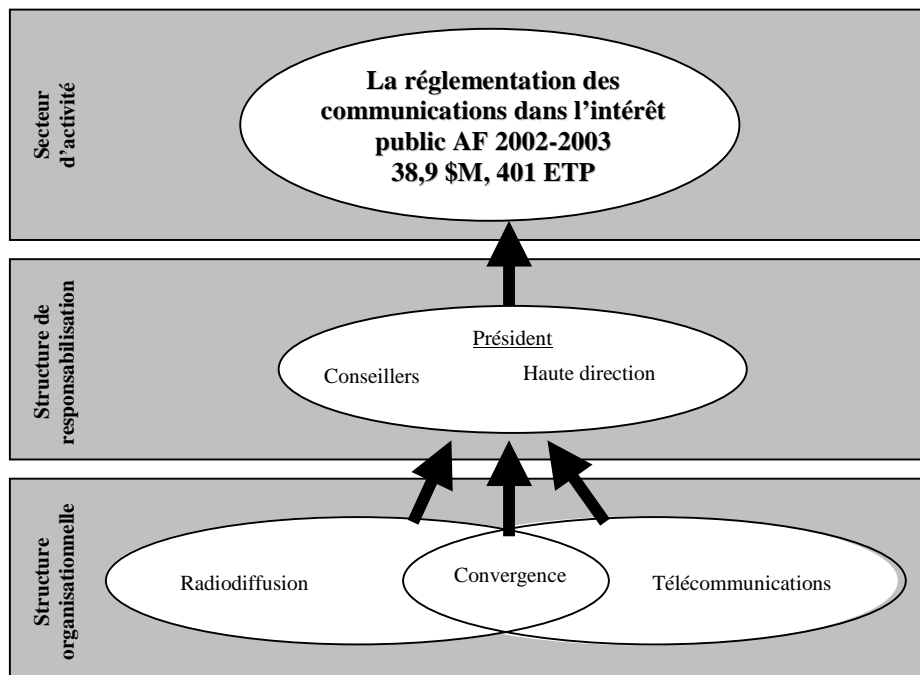
### Relation entre ressources et résultats

Secteur d'activité :	Résultats stratégiques				Total
	Présence de la programmation et du contenu canadiens	Accès à une diversité de services de communication de grande qualité	Industries des communications canadiennes concurrentielles	Processus du Conseil justes, crédibles et efficaces	
Réglementation des communications dans l'intérêt public					
Allocation budgétaire par résultat stratégique (millions de dollars)	11,9 \$	9,6 \$	11,1 \$	6,3 \$	38,9 \$

## Structure de planification, de rapport et de responsabilisation

---

L'évolution de l'environnement des communications a donné naissance à des débats et à des problèmes communs aux secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Historiquement, le CRTC réglait, dans chacun des secteurs d'activité, des questions d'accès aux infrastructures, de propriété étrangère, de maintien des prix abordables, d'accessibilité, de diversité et de qualité de services. Avec l'arrivée de la concurrence, les entreprises de télécommunications ont commencé à se diversifier et à étendre leurs activités dans des domaines jusqu'à présent réservés aux radiodiffuseurs et vice versa. La convergence des idées et des débats a rapidement mené à la convergence de l'exploitation, incitant ainsi le CRTC, à l'automne 2000, à adopter une nouvelle structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) et à se doter d'un seul secteur d'activité : *La réglementation des communications dans l'intérêt public*. La structure d'activité et de responsabilisation du CRTC est illustrée par le graphique ci-dessous.



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

## Dépenses ministérielles prévues

<b>Tableau 2.1 Dépenses ministérielles prévues</b>				
	Dépenses prévues 2001- 2002	Dépenses prévues 2002- 2003	Dépenses prévues 2003- 2004	Dépenses prévues 2004- 2005
(millions de \$)				
Réglementation des communications dans l'intérêt public				
Dépenses budgétaires (brutes)*	39,4	38,9	38,2	38,2
Dépenses non budgétaires (brutes)	-	-	-	-
Moins : Revenu disponible*	31,0	31,2	33,1	33,1
<b>Total du budget principal</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>
Ajustements**	1,9	-	-	-
<b>Dépenses prévues nettes</b>	<b>10,3***</b>	<b>7,7</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>
Moins : Recettes non disponibles	96,9	102,0	107,0	112,0
Plus : Coût des services reçus sans frais	14,3	14,3	14,3	14,3
<b>Coût net du programme</b>	<b>(72,3)</b>	<b>(80,0)</b>	<b>(87,6)</b>	<b>(92,6)</b>
<b>Équivalents temps plein</b>	<b>405</b>	<b>401</b>	<b>395</b>	<b>395</b>

\* Le Budget principal des dépenses et les revenus disponibles ont été ajustés pour refléter l'augmentation des salaires bruts incluse dans le budget supplémentaire des dépenses A.

\*\* Les ajustements correspondent aux autorisations obtenues depuis le budget principal et comprennent les nouvelles conventions collectives, le budget supplémentaire, etc.

\*\*\* Rend compte de la meilleure prévision du total net des dépenses prévues à la fin de l'exercice.





# Partie V :

## Annexes

---



## Recettes disponibles et non disponibles

<b>Tableau 5.1 Recettes disponibles (en millions de \$)</b>				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2001-2002	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005
<i>Droits de licence de radiodiffusion</i>	17,1	17,1	18,1	18,1
<i>Droits de télécommunication</i>	13,9	14,1	15,0	15,0
Total des recettes disponibles	31,0	31,2	33,1	33,1

<b>Tableau 5.2 Recettes non disponibles (en millions de \$)</b>				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2001-2002	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005
<i>Droits de licence de radiodiffusion</i>	90,9	96,0	101,0	106,0
<i>Droits de télécommunication</i>	6,0	6,0	6,0	6,0
Total des recettes non disponibles	96,9	102,0	107,0	112,0

Recettes totales (5.1 + 5.2)	127,9	133,2	140,1	145,1
------------------------------	-------	-------	-------	-------

### Note explicative

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* et les règlements y afférents, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion, 1997* et le *Règlement sur les droits de télécommunication, 1995*. Pour l'exercice 2002-2003 :

- ✓ les droits de licences de radiodiffusion de la partie I sont évalués à 23,1 millions de dollars<sup>2</sup> (17,1 millions de dollars de recettes disponibles<sup>3</sup> et 6,0 millions de dollars de recettes non disponibles<sup>4</sup>);
- ✓ les droits de télécommunication du CRTC sont évalués à 20,1 millions de dollars<sup>5</sup> (14,1 millions de dollars de recettes disponibles et 6,0 millions de dollars de recettes non disponibles).

### *Droits de licence de radiodiffusion*

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* habilite le Conseil à élaborer des règlements concernant les droits de licence. Ces règlements s'appliquent à tous les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2 du *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion*. Chaque titulaire visé

<sup>2</sup> Sous réserve des ajustements correspondant aux conventions collectives ratifiées mais non inclus dans ce total.

<sup>3</sup> Le CRTC retient des recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

<sup>4</sup> Les recettes non disponibles représentent les coûts engagés par d'autres ministères gouvernementaux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre par Industrie Canada) offerts sans frais au CRTC (tableau 5.3) ainsi que les coûts statutaires des régimes d'avantages sociaux des employés. Ces revenus sont crédités au Fonds du revenu consolidé.

<sup>5</sup> Sous réserve des ajustements correspondant aux conventions collectives ratifiées mais non inclus dans ce total.

doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la Partie I et des droits de licence de la Partie II. Pour 2001-2002, le CRTC a perçu des entreprises de radiodiffusion un total de 108,0 millions de dollars (22,3 millions de dollars pour les droits de la Partie I et 85,7 millions de dollars pour les droits de la Partie II).

Les droits de la Partie I sont fonction des coûts de réglementation de la radiodiffusion que le CRTC et les autres ministères ou organismes engagent chaque année, à l'exclusion des coûts de gestion du spectre, et ils sont égaux à la somme de ce qui suit :

- ✓ les coûts de l'activité Radiodiffusion du CRTC;
- ✓ la part des coûts des activités administratives du Conseil attribuable à l'activité Radiodiffusion;
- ✓ les autres coûts pris en compte pour en arriver au coût net du programme du CRTC attribuable à des activités de radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le total estimé des coûts de réglementation de la radiodiffusion du Conseil est exposé dans le Plan de dépenses publié dans le Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III du Rapport sur les plans et priorités). Chaque année, les droits de la Partie I sont ajustés pour faire correspondre les coûts estimés aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux entreprises alors que le manque à gagner est assujéti à une facturation l'année suivante.

Les droits de la Partie II correspondent à 1,365 % des recettes brutes du titulaire découlant des activités de radiodiffusion en sus de la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la Partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant déposées au Fonds du revenu consolidé du Canada. En conformité avec les objectifs de la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* (1997) et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les payeurs des droits de radiodiffusion, l'imposition de ce droit repose sur trois objectifs :

- ✓ obtenir pour le public canadien un rendement équitable en rapport avec l'accès à une ressource publique ou son exploitation (l'utilisation du spectre par les radiodiffuseurs);
- ✓ recouvrer les coûts de gestion du spectre de radiodiffusion engagés par Industrie Canada;
- ✓ refléter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion en raison de ses avantages commerciaux.

#### *Droits de télécommunication*

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* énonce la formule de perception des droits de télécommunication auprès des entreprises que le Conseil réglemente. Chaque compagnie qui dépose des tarifs est tenue de verser des droits en fonction de ses recettes d'exploitation exprimés en pourcentage des recettes de toutes les entreprises qui déposent

des tarifs. Pour 2001-2002, le CRTC a perçu 19,9 millions de dollars en droits de télécommunication.

Les droits annuels que le CRTC perçoit correspondent à la somme des montants ci-après :

- ✓ le coût de l'activité Télécommunication du CRTC;
- ✓ la part des coûts des activités administratives attribuable à son activité Télécommunication;
- ✓ les autres coûts, dont il est tenu compte dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à son activité Télécommunication.

Le total estimé des coûts réglementaires de télécommunication engagés par le Conseil est exposé dans le Plan de dépenses publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III du Rapport sur les plans et priorités). Les droits de télécommunication sont rajustés chaque année pour ajuster les coûts estimés aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux entreprises alors que le manque à gagner est assujéti à une facturation l'année suivante.

## Coût du programme

<b>Tableau 5.3 Coût net du programme pour l'année budgétaire</b>	
(en millions de dollars)	Dépenses totales
Dépenses nettes prévues (budgétaires et non budgétaires brutes du budget principal des dépenses plus rajustements)	7,7
<i>Plus : Services reçus sans frais</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,5
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Conseil du Trésor (CT)	1,4
Paiements d'indemnités de départ et de congés de maternité (TCT)	0,3
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada (DRHC)	0,1
Réglementation du spectre par Industrie Canada (IC)	10,0
<i>Total des services reçus sans frais</i>	14,3
<i>Moins : Recettes non disponibles</i>	102,0
Coût net du programme 2002-2003	80,0

Partie VI :  
Renseignements  
supplémentaires

---





## Personnes-ressources

---

### Conseillers du CRTC

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

### Services à la clientèle – Administration centrale

<b>Numéro sans frais</b>	<b>1-877-249-2782</b>
<b>Numéro ATF sans frais</b>	<b>1-877-909-2782</b>
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen public	(819) 997-2429/994-0863
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATF	(819) 994-0423

### Télécopieur

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

### Accès électronique

Adresse Internet : <http://www.crtc.gc.ca/>  
Courriel : [info@crtc.gc.ca](mailto:info@crtc.gc.ca)

## Nos bureaux

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

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

---

**EN NOUVELLE-ÉCOSSE**  
Édifice Bank of  
Commerce  
1809, rue Barrington  
Pièce 1007  
Halifax (Nouvelle-  
Écosse)  
B3J 3K8  
Tél. : (902) 426-7997  
Fax : (902) 426-2721  
ATS : (902) 426-6997

275, avenue Portage  
Pièce 1810  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 2B3  
Tél. : (204) 983-6306  
Fax : (204) 983-6317  
ATS: (204) 983-8274

**AU QUÉBEC**  
405 est, de Maisonneuve  
Pièce B2300  
Montréal (Québec)  
H2L 4J5  
Tél. : (514) 283-6607  
Fax : (514) 283-3689  
ATS : (514) 283-8316

**EN SASKATCHEWAN**  
Cornwall Professional  
Building  
2125 11<sup>th</sup> Avenue  
Pièce 103  
Regina (Saskatchewan)  
S4P 3X3  
Tél. : (306) 780-3422  
Fax : (306) 780-3319

**EN ONTARIO**  
55, avenue St. Clair Est  
Pièce 624  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M4  
Tél. : (416) 952-9096  
Fax : (416) 954-6343

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

**AU MANITOBA**

## Lois appliquées et règlements connexes

---

### Lois et règlements

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	L.R.C. 1985, chap. C-22 modifié
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	L.C. 1991, chap. 11 modifié
<i>Loi sur les télécommunications</i>	L.C. 1993, chap. 38 modifié
<i>Loi sur Bell Canada</i>	L.C. 1987, chap. 19 modifié

### Règlements et règles de procédure

Règles de procédure du CRTC  
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion  
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion  
Règlement sur la distribution de radiodiffusion  
Règlement de 1990 sur la télévision payante  
Règlement de 1986 sur la radio  
Règlement de 1990 sur les services spécialisés  
Règlement de 1987 sur la télédiffusion  
Règlement sur les tarifs du CRTC  
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications  
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication  
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunication canadiennes