

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Budget des dépenses
2003–2004

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

PARTIE I : MESSAGES	3
Message de la ministre	5
Message du président	7
Déclaration de la direction	8
PARTIE II : RAISON D'ÊTRE	9
Le mandat du CRTC et les résultats pour les Canadiens	11
PARTIE III : SURVOL DE LA PLANIFICATION	13
Contexte de la planification	15
PARTIE IV : PLANS ET PRIORITÉS PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE	19
Résultats stratégiques, résultats escomptés, activités et ressources connexes	21
PARTIE V : ORGANISATION	29
Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC	31
Structure de responsabilisation et organigramme	32
Dépenses ministérielles prévues	34
PARTIE VI : ANNEXES	35
Recettes disponibles et non disponibles	37
Coût du programme	40
PARTIE VII : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	41
Personnes-ressources	43
Lois appliquées et règlements connexes	45

Partie I : Messages



Les Canadiens et Canadiennes sont de plus en plus fiers de leur culture et de leur diversité et célèbrent notre identité canadienne. Être Canadien ou Canadienne, c'est faire preuve d'ouverture face aux différences et apprécier la richesse culturelle qui accompagne notre diversité.

Les 18 organismes et sociétés d'État qui composent le Portefeuille du Patrimoine canadien oeuvrent à renforcer notre identité et notre sentiment d'appartenance et à faire de notre diversité notre force sur tous les plans, que ce soit au niveau culturel, social, politique ou économique. À l'ère de la mondialisation, les Canadiens et Canadiennes ne peuvent tenir leurs valeurs, leur culture et leur identité pour acquises. Il est donc important d'encourager l'expression de ces valeurs qui nous tiennent à cœur et qui incarnent notre identité. Le Portefeuille du Patrimoine canadien est fier, en collaboration avec ses nombreux partenaires, d'appuyer le travail et le succès de nos artistes, créateurs, athlètes et de tous ceux et celles qui incarnent nos valeurs et apportent leur contribution à la vitalité du pays. Les membres du Portefeuille du Patrimoine canadien nous incitent, par leurs activités, à mieux connaître notre histoire et notre culture. Ils nous aident à mieux exprimer nos valeurs, à mieux nous connaître et à développer des liens entre nous.

Ce rapport présente les stratégies que s'est fixé le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, l'un des membres du Portefeuille du Patrimoine canadien, pour assurer une présence canadienne solide avec un contenu qui reflète les valeurs canadiennes dans la radiodiffusion, de même que la solidité et la compétitivité du secteur des télécommunications. En réglementant et encadrant ces secteurs, le Conseil veille à concilier les besoins des Canadiens et des Canadiennes avec ceux des industries et s'emploie à assurer des processus qui soient justes, équitables et efficaces.

J'espère que ce rapport trouvera un écho auprès de ceux et celles que le Conseil vise à mieux servir, favorisera leur participation et contribuera à leur donner la place qui leur revient dans notre société.

Sheila Copps

Canada

Message du président

Lorsque je trace le bilan de ma première année au CRTC, j'avoue être fier de nos réalisations. Aujourd'hui, nous nous tournons vers les défis de demain et, de ce fait, nous devons nous pencher sur nos plans et priorités pour 2003-2004. Bien entendu, nous poursuivrons nos activités dans le droit fil des politiques énoncées dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Nous avons pour mandat de réglementer et de surveiller le système canadien de la radiodiffusion et des télécommunications. Et ce mandat, nous avons toujours à cœur de le remplir de manière à concilier les objectifs culturels et socio-économiques énoncés dans les lois qui nous gouvernent. Nous veillerons également à ce que les lois soient respectées grâce à notre réglementation, à nos décisions et à nos processus.



La radiodiffusion occupe une place fondamentale dans la société canadienne. Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes convaincus de la nécessité de maintenir sur nos ondes une présence canadienne distincte qui reflète notre société, y compris nos deux principaux groupes linguistiques, nos communautés autochtones et la richesse de notre structure multiculturelle. Pour y arriver, nous devons pouvoir compter sur une industrie de production d'émissions canadiennes qui est viable et solide. Comme je l'ai déjà déclaré publiquement, nous favoriserons la production et la diffusion de séries dramatiques populaires de qualité qui, en plus d'être de notre cru, sauront traduire la réalité canadienne et faire concurrence aux produits étrangers. J'ai bon espoir que d'ici la fin de mon mandat, les séries dramatiques canadiennes se classeront parmi les dix émissions les plus populaires de la télévision de langue anglaise.

En ce qui concerne les télécommunications, j'ai insisté à maintes reprises sur l'importance d'une concurrence durable et fondée sur les installations dans les marchés locaux. D'ailleurs, le Conseil a déjà mis en œuvre de nombreuses mesures destinées à favoriser l'instauration du libre jeu dans tous les secteurs des télécommunications. Le Conseil poursuivra ses efforts dans la même veine en supprimant les obstacles qui risqueraient de freiner le progrès.

De plus, nous continuerons de surveiller et d'évaluer l'impact de notre réglementation et de nos politiques. Les années 1990 ont été marquées par l'adoption de règlements nouveaux ou modifiés, de politiques et de décisions, notamment à l'égard de la télévision, de la radio et de la distribution de radiodiffusion et de la déréglementation des services interurbains. Le Conseil continuera donc d'évaluer l'effet de ces outils de réglementation, tant à court terme qu'à long terme, et il apportera des changements au besoin. Nous continuerons également de recueillir des données sur la radiodiffusion et les télécommunications à l'échelle du pays et nous continuerons de publier des rapports de surveillance annuels concernant les deux secteurs.

Le CRTC joue un rôle fondamental en ce qui concerne le volume de services de communications qui sont offerts aux Canadiens ainsi que la qualité de ces services. Nous sommes conscients de la portée que nos décisions ont sur la structure socio-économique et culturelle du Canada et sur le bien-être des Canadiens. Cette prise de conscience se précise toujours et ne cesse de nous inspirer dans les tâches que nous remplissons au jour le jour pour servir les citoyens de notre pays.

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 (RPP) de 2003-2004 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* :

- ✓ Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- ✓ Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le SCT.
- ✓ Le document est complet et exact.
- ✓ Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : _____
Diane Rhéaume, Secrétaire générale intérimaire

Date : _____

Partie II :
Raison d'être

Le mandat du CRTC et les résultats pour les Canadiens

Mandat du CRTC

Réglementer et surveiller 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*.

Les activités qui produisent des résultats tangibles pour les Canadiens découlent de ce mandat.

Résultats pour les Canadiens

Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de réglementation, le Conseil se fonde sur quatre grands objectifs stratégiques :

- ✓ Doter le système de radiodiffusion d'un contenu canadien qui favorise le développement des talents de notre pays et qui traduit les valeurs canadiennes, notamment la dualité linguistique et la diversité culturelle.
- ✓ Permettre la concurrence dans tous les domaines des communications.
- ✓ Rendre accessible un large éventail de services de communications innovateurs et de qualité qui répondent aux besoins des consommateurs et qui sont abordables.
- ✓ Employer des processus justes, crédibles et efficaces.

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil s'acquitter de ses responsabilités sur le plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, par exemple :

- ✓ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- ✓ élaborer, examiner et mettre en œuvre des politiques de réglementation; assurer le suivi de ces politiques et en évaluer l'incidence;
- ✓ prendre des décisions au sujet des fusions et des acquisitions touchant l'industrie de la radiodiffusion;
- ✓ approuver les tarifs utilisés dans l'industrie des télécommunications;
- ✓ élaborer, mettre en œuvre et améliorer les cadres de réglementation touchant l'industrie des télécommunications;
- ✓ promouvoir la concurrence et réglementer les secteurs si les forces du marché ne servent pas l'intérêt public;
- ✓ surveiller l'état de la concurrence;
- ✓ régler les litiges en matière de concurrence, et ce, en collaboration avec l'industrie.

Chaque fois que le Conseil entreprend une tâche, il se fait un devoir de concilier les besoins et les attentes des consommateurs canadiens avec ceux de l'industrie des communications qu'il réglemente. Grâce à son rôle en matière de réglementation, le Conseil traite de questions culturelles et socio-économiques qui, directement ou indirectement, bénéficient aux Canadiens.

Partie III :
Survol de la
planification

Contexte de la planification

Le CRTC est en bonne partie financé au moyen de droits qu'il perçoit auprès des industries des télécommunications et de la radiodiffusion. Le CRTC perçoit des droits aux termes de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion* ainsi qu'aux termes des règlements pris en application de ces lois, en l'occurrence le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication* et le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion*.

Nous avons établi les plans et priorités du CRTC pour 2003-2004 dans un contexte de planification qui tient compte des tendances, des changements et des enjeux qui dominent l'industrie des communications. Voici donc un survol du contexte de planification.

Conjoncture économique de l'industrie des communications

En 2002, l'effondrement du marché dans les secteurs de la technologie et des télécommunications a profondément secoué l'économie canadienne. La volatilité des titres en bourse et la tendance à la fusion des entreprises ont causé d'énormes difficultés aux compagnies. Confrontées à une baisse de production et à une réduction de la demande, les compagnies avaient moins de latitude pour accroître leur rentabilité. Elles ont dû recourir à des mesures telles que des mises à pied massives et des réductions dans les coûts d'exploitation.

Les faillites et les fusions dans l'industrie des communications représentent des défis importants pour le CRTC puisqu'elles risquent de réduire la concurrence et la disponibilité de services abordables. Le CRTC continuera donc de surveiller l'état de la concurrence et l'abordabilité des services afin de s'assurer que les Canadiens disposent de produits et de services de communications à des prix raisonnables.

Lorsque nous jetons un regard sur l'avenir, nous entrevoyons une croissance future de la productivité au Canada grâce aux efforts que les firmes canadiennes déploient pour s'adapter aux nouvelles technologies et pour les intégrer dans leurs activités. Le climat est plus positif et l'économie semble plus dynamique que l'an dernier.

Examen de l'industrie de la radiodiffusion

Le Comité permanent du patrimoine canadien de la Chambre des communes poursuit l'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 celle-ci permet toujours de relever les défis auxquels doivent faire face l'industrie et ses intervenants.

Le Comité permanent a déjà soulevé des questions qui portent notamment sur les voix locales et les services locaux, la place des services communautaires dans le système canadien de radiodiffusion ainsi que les objectifs et les mesures d'intervention de la politique culturelle. Tout dépendant des questions sur lesquelles le Comité permanent se

penchera et des recommandations qu'il présentera, le CRTC pourrait se retrouver aux prises avec des défis de taille en ce qui concerne l'état actuel et l'orientation future du système canadien de radiodiffusion. 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 de l'accès aux droits de passage, au câblage intérieur dans les édifices et aux structures de soutènement, sera encore à l'ordre du jour du Conseil au cours des prochaines années.

Le CRTC continuera d'utiliser divers moyens, dont le recours à son Comité directeur sur l'interconnexion 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. 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.

Progrès technologiques

L'avènement de nouvelles technologies et l'accroissement de la mondialisation posent des défis, certes, mais ils nous offrent également la possibilité d'explorer de nouvelles approches réglementaires visant l'atteinte des objectifs socioculturels. Par conséquent, le CRTC surveillera comment ces changements se manifestent dans le secteur des communications canadiennes et il prendra les mesures nécessaires pour promouvoir les technologies émergentes qui sont à la fois profitables aux Canadiens et conformes à la législation afférente.

Prestation de services axés sur les citoyens

L'Initiative d'amélioration des services mise sur le rendement des services du gouvernement du Canada. Elle repose sur le principe voulant que l'amélioration régulière et mesurable de la satisfaction du client constitue le plus fiable des indicateurs de l'amélioration de la qualité et du rendement d'un service.

Dans le cadre de ses processus et de ses services quotidiens, le CRTC traite de dossiers en constante évolution dans le monde des communications, notamment les tarifs des services téléphoniques locaux, la concurrence dans le secteur des téléphones publics payants, l'attribution de licences aux stations de radio et de télévision multiculturelles, l'accès aux services dans la langue officielle de la minorité, autant de questions qui intéressent les Canadiens.

En 2003-2004, le CRTC réalisera une enquête auprès de ses clients afin de connaître le degré de satisfaction des Canadiens à l'égard des services d'information au public ainsi que les améliorations que les Canadiens souhaiteraient que le Conseil apporte en priorité. À la lumière des résultats de l'enquête, le CRTC dressera et mettra en œuvre des plans d'action qui lui permettront de continuer d'améliorer la qualité de services qu'il offre aux Canadiens.

Partie IV :
Plans et priorités par
résultat stratégique

Résultats stratégiques, résultats escomptés, activités et ressources connexes

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 surveiller 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> .	<p>1. 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.</p> <p>2. Une industrie des communications canadiennes concurrentielle.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Processus justes, crédibles et efficaces.</p>	Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public			
		Ressources (millions de \$)			
		2003-2004	2004-2005	2005-2006	
		42,9	40,5	39,1	

Résultat stratégique 1 : 13,2 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour la période de planification

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 politique de radiodiffusion du Canada est énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Aux termes de la loi, le CRTC est tenu de réglementer et de surveiller le système canadien de radiodiffusion de manière à atteindre les objectifs de la politique. Afin d'atteindre ces objectifs, le Conseil se doit de promouvoir la créativité des Canadiens, refléter la société canadienne et garantir aux émissions canadiennes une place prédominante sur les ondes en cette ère de mondialisation.

Pour obtenir les résultats escomptés, le CRTC prévoit :

- ✓ élaborer, mettre en œuvre et surveiller des politiques de réglementation sur la disponibilité d'émissions canadiennes de qualité ainsi qu'évaluer les effets de telles politiques. Par exemple, le Conseil réalisera de concert avec Téléfilm Canada un projet visant à examiner les questions de disponibilité et d'écoute à l'égard des dramatiques canadiennes. Le projet visera à explorer de nouvelles façons de stimuler la production et l'écoute de dramatiques canadiennes à la télévision;
- ✓ surveiller l'application des politiques de radiodiffusion touchant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle et des questions sociales telles que la protection de la vie privée, la violence et les services aux personnes handicapées;
- ✓ évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision dans l'optique d'assurer une diversité de services et de renforcer le système canadien de radiodiffusion;
- ✓ surveiller la programmation et les activités financières des entreprises de radiodiffusion pour s'assurer que les entreprises respectent la réglementation et leurs conditions de licence;
- ✓ collaborer avec les représentants de l'industrie de la radiodiffusion pour renforcer l'autoréglementation et la responsabilisation à l'égard de nombreuses questions sociales dont les suivantes : l'élaboration d'un code de l'industrie sur le contenu destiné aux adultes, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès à la programmation pour les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle;
- ✓ 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.

Fort de l'engagement qu'il a pris, le CRTC continuera de veiller à ce que les Canadiens aient accès à un vaste choix d'émissions qui traduisent la mosaïque culturelle du Canada. Nous utiliserons donc une série d'indicateurs pour évaluer le fruit des efforts que nous avons déployés pour atteindre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Par exemple, nous mesurerons l'augmentation du nombre d'heures d'émissions canadiennes prévues dans les grilles-horaires, l'augmentation de l'écoute des émissions canadiennes, la présence d'émissions multiculturelles, autochtones et d'émissions dans la langue officielle de la minorité, ainsi que l'augmentation de l'investissement dans le développement des talents canadiens. Nous rendrons compte de nos résultats dans le *Rapport sur le rendement* et le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*. Ces documents peuvent être consultés sur le site web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca/>).

Résultat stratégique 2 : 10,5 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour la période de planification

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle

Dans bon nombre de marchés canadiens, la concurrence a réellement contribué à élargir la gamme de services offerts aux Canadiens. Le CRTC continue de s'attaquer aux défis inhérents à la promotion d'une industrie forte et concurrentielle en conciliant les besoins des titulaires, des concurrents et des consommateurs.

Malgré tout, il reste beaucoup à faire avant qu'une concurrence dynamique et durable ne s'installe dans tous les marchés de télécommunications. Nous relèverons les défis que présente la promotion d'une industrie forte et concurrentielle en créant un contexte ouvert à la concurrence, tout particulièrement dans le marché de la téléphonie locale. Pour ce qui est de l'industrie de la radiodiffusion, le Conseil espère que les petits câblodistributeurs soustraits à l'obligation d'obtenir une licence d'exploitation pourront plus facilement centrer leurs efforts sur le service aux clients et la présentation de nouveaux produits innovateurs.

Pour atteindre ce résultat, le Conseil prévoit :

- ✓ surveiller et modifier les cadres de réglementation afin de favoriser la transition à un contexte concurrentiel dans le marché de la téléphonie locale et d'aborder les questions qui gênent la concurrence;
- ✓ trancher des questions concernant l'utilisation que font les concurrents des services et des installations des titulaires; comme l'instance actuelle portant sur l'accès au réseau numérique propre aux concurrents;
- ✓ traiter les questions concernant l'accès aux droits de passage, au câblage intérieur dans les édifices et aux structures de soutènement (par exemple, le CRTC se penche actuellement sur un régime réglementaire équitable qui permettrait d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux immeubles à logements multiples);
- ✓ élaborer une procédure exhaustive en vue de surveiller et d'analyser l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications;
- ✓ 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.

Nous poursuivrons nos efforts en vue de supprimer les obstacles à une saine concurrence, mais nous ne sommes pas sans reconnaître que l'intensification de la concurrence et l'augmentation des pressions financières entraînent souvent la consolidation de l'industrie. En effet, les firmes fusionnent ou achètent d'autres entreprises pour tirer profit des économies d'échelle et faciliter leur accès aux marchés financiers. Dans un contexte économique où seuls les plus forts survivent, la monopolisation demeure une menace constante. Pour ces raisons, le CRTC continuera de réglementer les secteurs où les forces du marché ne permettent pas de satisfaire aux objectifs énoncés dans les lois.

À l'aide d'une série d'indicateurs, nous évaluerons dans quelle mesure nous réussirons à promouvoir un régime de concurrence et une solide industrie des communications. Dans le cas du secteur des télécommunications, les résultats figureront dans le *Rapport à la gouverneure en conseil sur l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*; dans le cas de la radiodiffusion, ils seront compilés dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*. Ces documents peuvent être consultés sur le site web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca/>).

Résultat stratégique 3 : 12,3 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour la période de planification

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

La technologie évolue tellement vite que les possibilités d'innovation et d'accroissement de la productivité sont énormes. En revanche, la situation comporte de sérieux enjeux sur le plan des politiques et des lois. Nous traiterons donc ces questions de manière à tirer profit des technologies innovatrices qui profiteront mieux à l'industrie de la radiodiffusion, à l'industrie des télécommunications et au public canadien.

Pour que les Canadiens puissent continuer d'avoir accès à une grande variété de services de communication, le CRTC prévoit :

- ✓ tenir des processus de suivi concernant les cadres de réglementation de plafonnement des prix applicables aux grandes entreprises de télécommunications titulaires;
- ✓ s'assurer que les compagnies de téléphone titulaires répondent à l'objectif du service de base. À cette fin, le CRTC surveillera la mise en œuvre de leurs plans d'amélioration du service, il prendra des mesures correctives dans les cas de non-conformité et il mettra d'autres plans en œuvre, au besoin;
- ✓ adopter des mesures réglementaires portant sur des questions telles que la sécurité des consommateurs (p. ex., les services d'urgence 9-1-1) et la

protection de la vie privée afin que les besoins des consommateurs en matière d'information et d'accès soient pris en considération;

- ✓ parachever les plans visant à rajuster les tarifs des services de télécommunication d'affaires et de résidence en fonction de la qualité du service fourni par les compagnies de téléphone titulaires afin de s'assurer que les normes de qualité de service sont respectées;
- ✓ 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 Federal Communications Commission des États-Unis et d'autres organismes de réglementation;
- ✓ entamer, dans l'intérêt public, une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales telles que l'accessibilité aux téléphones payants pour les personnes ayant une déficience auditive et la nécessité de téléphones payants;
- ✓ élaborer et mettre en œuvre une déclaration des droits du consommateur à l'intention des utilisateurs des services de télécommunication.

Le CRTC continuera de surveiller le déploiement des nouvelles technologies et l'impact de la réglementation et de la déréglementation. Il 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. Le Conseil communiquera les résultats de ces activités de surveillance aux Canadiens dans son *Rapport sur le rendement* et dans d'autres rapports annuels.

Résultat stratégique 4 : 6,9 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour la période de planification

Des processus justes, crédibles et efficaces

Pour conserver la confiance des Canadiens, le CRTC tiendra des processus qui sont transparents, crédibles, efficaces et conformes à son mandat. Au cours de l'année qui vient, nous poursuivrons nos efforts afin de fournir plus d'informations aux Canadiens et, ainsi, de mieux faciliter une participation efficace à nos processus publics.

Nous laisserons d'ailleurs transparaître les valeurs d'intégrité et de qualité que nous prêchons. Nos processus et nos produits, c'est-à-dire essentiellement nos décisions, se distingueront de par leur intégrité. Ainsi, les Canadiens qui participeront à nos processus et qui liront nos décisions auront la ferme impression que le Conseil a considéré leur participation à sa juste valeur. Pour ce qui est du respect de la qualité, cette valeur sous-entend que nos activités et nos décisions témoignent de sérieux, de connaissances et de bon sens.

Or, pour s'assurer que ses processus sont 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 adapter les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication;
- ✓ simplifier les processus pour qu'ils soient plus efficaces et qu'ils réduisent au minimum le fardeau réglementaire;
- ✓ surveiller le respect des obligations réglementaires à mesure que la concurrence s'accroît et veiller à ce que les garanties réglementaires appropriées demeurent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels;
- ✓ améliorer les capacités de communication électronique a) en continuant de travailler à l'initiative du Gouvernement en direct; b) en améliorant le processus de demandes électroniques destiné aux compagnies; c) en améliorant l'accès électronique à nos dossiers publics; d) en fournissant un service électronique de plaintes et d'enquêtes; e) en acceptant les mémoires électroniques déposés à titre d'intervention à un processus public sur le site web à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/>; et f) en améliorant la qualité de l'information mise à la disposition des consommateurs sur notre site web et sur 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 à l'égard des services d'information au public et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité. Nous utiliserons 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;
- ✓ informer les Canadiens des grandes initiatives dans les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications en publiant des communiqués, en remettant des bulletins d'information aux médias et en prononçant des allocutions lors de différentes conférences.

Le Conseil vérifiera régulièrement son rendement en fonction de normes de service spécifiques s'appliquant au traitement des demandes en radiodiffusion et en télécommunications. Les normes de traitement employées ainsi que le degré d'efficacité avec lequel le Conseil a atteint ces normes sont présentés dans le *Rapport trimestriel sur les normes de service pour le traitement des demandes en radiodiffusion* et dans le

Rapport trimestriel sur les normes de service pour le traitement des demandes en télécommunications, lesquels rapports sont disponibles sur le site web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca/>)

Partie V :

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.

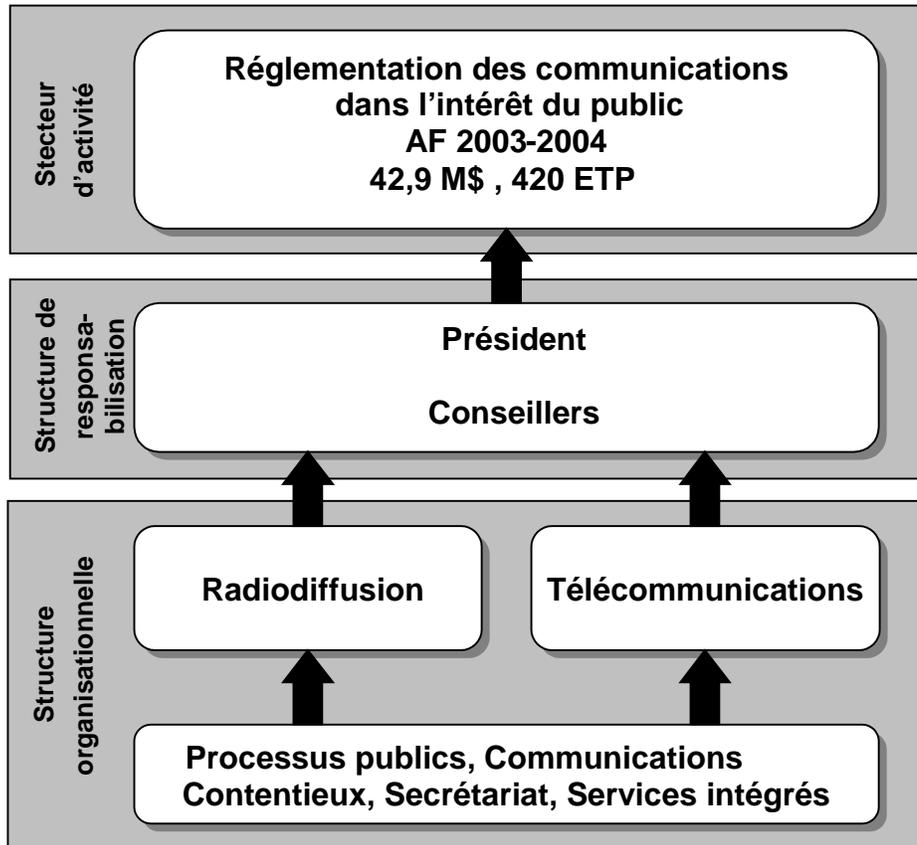
Description du secteur d'activité

Le CRTC réglemente les entreprises de radiodiffusion et les entreprises de télécommunication conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et aux lois connexes.

Relation entre ressources et résultats

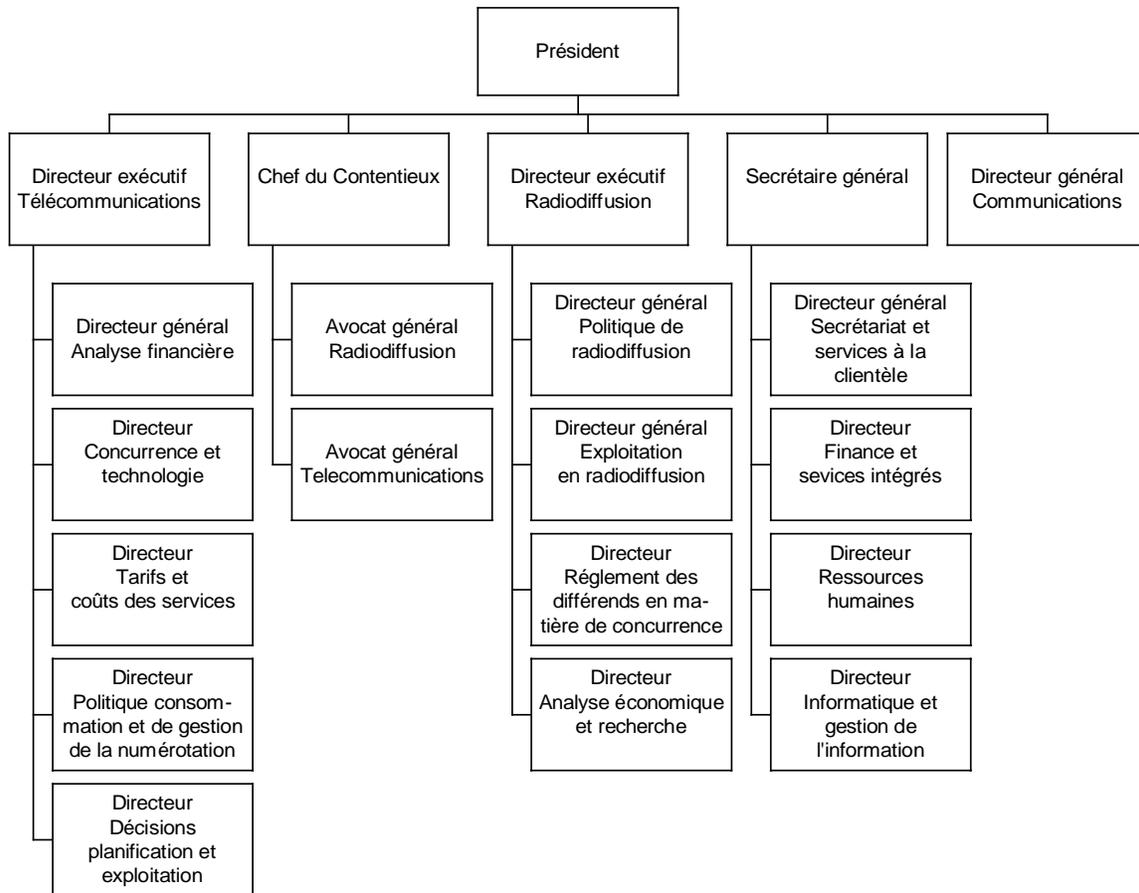
Secteur d'activité :	Résultats stratégiques				Total
	Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens	Industries des communications canadiennes concurrentielles	Accès à une diversité de services de communication de grande qualité	Processus justes, crédibles et efficaces	
Réglementation des communications dans l'intérêt public					
Allocation budgétaire par résultat stratégique (millions de dollars)	13,2 \$	10,5 \$	12,3 \$	6,9 \$	42,9 \$

Structure d'activité et de responsabilisation du CRTC



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

Organigramme du CRTC



Dépenses ministérielles prévues

Dépenses ministérielles prévues				
(millions de \$)	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006
Réglementation des communications dans l'intérêt public				
Dépenses budgétaires (brutes)*	40,5	42,9	40,5	39,1
Dépenses non budgétaires (brutes)	-	-	-	-
Moins : Recettes disponibles*	32,8	35,0	35,0	33,8
Total du budget principal	7,7	7,9	5,5	5,3
Rajustements**	1,1	-	-	-
Dépenses prévues nettes	8,8***	7,9	5,5	5,3
Moins : Recettes non disponibles	102,2	110,9	117,9	124,6
Plus : Coût des services reçus sans frais	15,2	15,2	15,2	15,2
Coût net du programme	(78,2)	(87,8)	(97,2)	(104,1)
Équivalents temps plein	415	420	415	410

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

** Les rajustements correspondent aux autorisations obtenues depuis le budget principal et tiennent compte des nouvelles conventions collectives, du budget supplémentaire, etc.

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

Le « Budget principal des dépenses » représente le coût total prévu du fonctionnement du CRTC.

Les « recettes disponibles » correspondent au total des droits que le CRTC a perçus auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication et qui peuvent servir à financer le budget de fonctionnement du Conseil.

Le « total du budget principal » correspond au financement provenant des recettes générales de l'État pour couvrir le coût des avantages sociaux des employés (5,5 millions \$) et les coûts de fonctionnement non recouvrables du CRTC que le Conseil du Trésor a approuvés (2,4 millions de dollars pour l'année financière 2003-2004). Des renseignements supplémentaires concernant le budget et les recettes du CRTC figurent à la Partie VI - Annexes.

Partie VI :

Annexes

Recettes disponibles et non disponibles

Recettes disponibles (en millions de \$)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006
<i>Droits de licence de radiodiffusion de la partie I</i>	17,7	18,2	18,2	17,6
<i>Droits de télécommunication</i>	15,1	16,8	16,8	16,2
Total des recettes disponibles	32,8	35,0	35,0	33,8

Recettes non disponibles (en millions de \$)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006
<i>Droits de licence de radiodiffusion - Partie I</i>	5,4	6,7	6,0	6,0
<i>Partie II</i>	92,0	98,5	106,9	113,6
<i>Total des droits de licence de radiodiffusion</i>	97,4	105,2	112,9	119,6
<i>Droits de télécommunication</i>	4,8	5,7	5,0	5,0
Total des recettes non disponibles	102,2	110,9	117,9	124,6

Recettes totales	135,0	145,9	152,9	158,4
-------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Détail sur les revenus

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 de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*. Pour l'exercice 2003-2004 :

- ✓ les droits de licences de radiodiffusion de la partie I sont évalués à 24,9 millions de dollars¹ (18,2 millions de dollars de recettes disponibles² et 6,7 millions de dollars de recettes non disponibles³). En ce qui concerne la radiodiffusion, les recettes non disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation⁴ » de 1,4 millions de dollars;
- ✓ les droits de télécommunication du CRTC sont évalués à 22,5 millions de dollars⁵ (16,8 millions de dollars de recettes disponibles et 5,7 millions de dollars de

¹ Sous réserve des rajustements correspondant aux conventions collectives ratifiées mais non inclus dans ce total.

² Le CRTC retient des recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

³ Les recettes non disponibles au titre des droits de licence de radiodiffusion de la partie I et des droits de télécommunication du CRTC servent à recouvrer 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 (voir le tableau intitulé « Coût net du programme pour l'année budgétaire » à la Partie VI - Annexes) ainsi que les coûts statutaires des régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion de la partie II sont également considérés comme des recettes non disponibles. Ces revenus sont crédités au Trésor.

⁴ Le rajustement d'égalisation correspond à la différence entre les coûts prévus et facturés initialement au cours d'un exercice antérieur et les coûts réels engagés.

⁵ Sous réserve des rajustements correspondant aux conventions collectives ratifiées mais non inclus dans ce total.

recettes non disponibles). En ce qui concerne les télécommunications, les recettes non disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation » évalué à 0,7 million de dollars.

Depuis plusieurs années, le CRTC est confronté à des restrictions budgétaires énormes en raison de tensions inflationnistes et de l'augmentation de la charge de travail. Le CRTC continue donc de rationaliser ses processus et de les adapter à la situation. Il explore également d'autres méthodes de prestation de services en vue de maximiser l'utilisation de ses ressources. Le CRTC n'a reçu aucune augmentation budgétaire permanente, si ce n'est de celle destinée à absorber les hausses salariales accordées aux termes des nouvelles conventions collectives.

Pour permettre au CRTC d'absorber les augmentations de prix et de la charge de travail durant la période de 1999-2000 à 2002-2003, le gouvernement lui a accordé des crédits provisoires totalisant 11,9 millions de dollars. Le CRTC n'a pas recouvré ces crédits à l'aide des droits de radiodiffusion et de télécommunication.

Pour 2003-2004, les besoins en ressources supplémentaires du CRTC se chiffrent à 4,7 millions de dollars. De ce montant, 2,4 millions de dollars proviendront de crédits non recouvrables et 2,3 millions seront puisés à même les droits de radiodiffusion et de télécommunication. À compter d'avril 2004, le CRTC recouvrera le coût total de ses activités de réglementation auprès des industries de la radiodiffusion et des télécommunications.

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. Le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* s'applique à toutes les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2. Chaque titulaire visée doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la partie I et des droits de licence de la partie II. En 2002-2003, le CRTC prévoyait tirer des recettes totales de 115,1 millions de dollars auprès de l'industrie de la radiodiffusion (23,1 millions de dollars en droits de la partie I et 92 millions de dollars en 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 fédéraux 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 qui est attribuable à l'activité Radiodiffusion;
- ✓ la part des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Les coûts totaux estimatifs de la réglementation de la radiodiffusion du Conseil sont énoncés 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 licence de la partie I sont rajustés pour faire correspondre les coûts estimatifs aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux titulaires alors que les manques à gagner leur sont facturés l'année suivante.

Les droits de la partie II correspondent à 1,365 % des recettes brutes de la 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 versées dans le Trésor. 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 ces droits 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

Le *Règlement sur les droits de télécommunication* découle des pouvoirs conférés au Conseil en vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*. 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. En 2002-2003, le CRTC prévoyait percevoir 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 qui est attribuable à son activité Télécommunication;
- ✓ la part des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à son activité Télécommunication.

Les coûts totaux estimatifs de la réglementation des télécommunications engagés par le Conseil sont énoncés 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*). Chaque année, les droits de télécommunications sont rajustés pour faire correspondre les coûts estimatifs aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux compagnies alors que les manques à gagner leur sont facturés l'année suivante.

Coût du programme

Coût net du programme pour l'année budgétaire	
(en millions de dollars)	Dépenses totales
Dépenses nettes prévues (budgétaires et non budgétaires brutes du budget principal des dépenses plus rajustements)	7,9
<i>Plus : Services reçus sans frais</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,4
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Conseil du Trésor (CT)	2,1
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)	10,3
<i>Total des services reçus sans frais</i>	15,2
<i>Moins : Recettes non disponibles</i>	110,9
Coût net du programme 2003-2004	(87,8)

Partie VII :
Renseignements
supplémentaires

Personnes-ressources

Membres du CRTC

Président	<i>Charles M. 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
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 (306) 780-3423
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) 495-4544
Conseillère	<i>Cindy Grauer</i> (Colombie-Britannique./Yukon)	(819) 997-9411 (604) 666-2914

Services à la clientèle – Administration centrale

Numéro sans frais	1-877-249-2782
Numéro ATF sans frais	1-877-909-2782
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
Contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 953-0997

Accès électronique

Adresse Internet : <http://www.crtc.gc.ca/>

Courriel : 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 Métropolitain Place
99, ch. Wyse
Pièce 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Tél. : (902) 426-7997
Fax : (902) 426-2721
ATS : (902) 426-6997

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

AU QUÉBEC
405, boul. de Maisonneuve Est
Pièce B2300, 2^e étage
Montréal (Québec)
H2L 4J5
Tél. : (514) 283-6607
Fax : (514) 283-3689
ATS : (514) 283-8316

EN ALBERTA
405, avenue Jasper
Pièce 520
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Tél. : (780) 495-3224

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

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

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

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