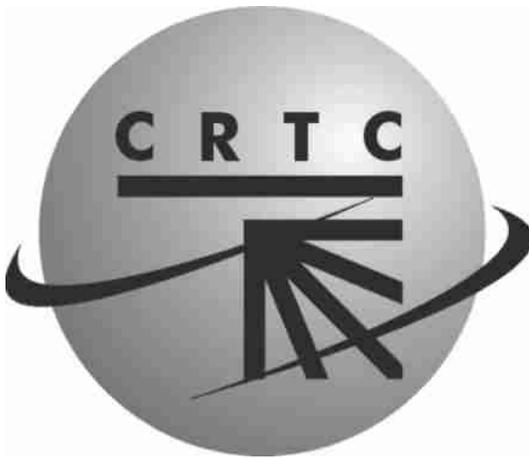


Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



Budget des dépenses 2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Liza Frulla
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
Raison d'être.....	11
Mandat du CRTC	11
Objectifs stratégiques	11
Activités en vue d'atteindre les objectifs	12
PARTIE III : Survol de la planification	13
Survol de la planification	15
Contexte environnemental	15
Priorités.....	15
• Dramatiques canadiennes.....	16
• Progrès technologiques.....	16
• Vol de signaux.....	18
• Accès aux infrastructures	18
• Respect des règlements.....	19
• Rationalisation des processus.....	19
• Mise en œuvre des initiatives gouvernementales	19
PARTIE IV : Plans et priorités par résultat stratégique	21
Plans et priorités par résultat stratégique.....	23
Engagement à l'égard des Canadiens : Résultats stratégiques et ressources connexes	23
Indicateurs de rendement	26
Activités, résultats escomptés et échéancier	28
PARTIE V : Organisation	33
Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC.....	35
Objectif du secteur d'activité	35
Description du secteur d'activité	35
Relation entre les ressources et les résultats	35
Structure de responsabilisation.....	36
Organigramme du CRTC	37
Dépenses prévues	38
PARTIE VI : Annexes	39
Annexe A : Recettes disponibles et non disponibles	41
Détail sur les revenus	41
Droits de licence de radiodiffusion	42
Droits de télécommunication.....	43
Annexe B : Coût du programme.....	45
Annexe C : Information sur les frais d'utilisation externe	46
Annexe D : Membres et bureaux du CRTC	47
Annexe E : Lois et règlements connexes.....	49
Lois	49
Instructions, règles de procédure et règlements	49

PARTIE I : Messages

Ministre
du Patrimoine canadien



Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Message de la ministre

Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui comprend le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), collabore avec des partenaires de partout au pays afin de resserrer les liens entre les Canadiens et de mieux faire connaître les diverses communautés du Canada.

Le CRTC continue de jouer un rôle de premier plan en vue de favoriser l'accès à notre culture et à notre patrimoine. Ces partenariats fructueux nous offrent l'occasion de mettre en valeur notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et notre volonté de faire place à tous et à toutes.

Le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de la radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications. Il s'acquitte de ce mandat en adoptant des procédures qui lui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries.

Dans ce rapport, le CRTC nous présente les priorités qu'il compte poursuivre afin de réaliser son mandat. Le gouvernement du Canada et ses employés sont fiers d'appuyer et de promouvoir nos artistes, nos athlètes, nos langues officielles et nos communautés culturelles, et ce rapport en est le plus vibrant témoignage.



Liza Frulla

Message du président

Au CRTC, nous sommes toujours conscients des défis et des responsabilités liés à la réglementation de deux industries importantes qui touchent de si près la vie des Canadiens. Les progrès rapides de la technologie numérique ouvrent la voie à de nouvelles possibilités fascinantes, tant dans le secteur de la radiodiffusion que celui des télécommunications, ce qui ajoute aux défis que comporte notre rôle.



Notre planification et nos priorités sont dictées par nos mandats en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Nous nous efforçons d'établir un équilibre dynamique entre la nécessité que nos industries jouissent d'une concurrence saine et durable, l'offre de services abordables pour les Canadiens ainsi que les objectifs sociaux et culturels qui sont si importants pour cultiver notre identité canadienne.

Au cours de l'année qui vient, une de nos grandes priorités sera d'élaborer une politique pour guider la transition axée sur le marché de la télédiffusion en mode analogique vers le mode numérique, afin que les consommateurs et l'industrie en retirent un maximum d'avantages. Nous évaluerons également les demandes d'exploitation de radio par satellite au Canada ainsi que d'autres formes de radio par abonnement et l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'industrie de la radio.

Nous continuerons d'encourager la programmation canadienne, créée par des talents de chez nous, qui reflète la réalité canadienne dans toute sa diversité. Nous poursuivrons notre travail sur la question des dramatiques télévisuelles en nous appuyant sur les observations que nous avons reçues au sujet des propositions visant à diffuser davantage de dramatiques canadiennes de langue anglaise de grande qualité qui intéressent un auditoire important. Nous ferons également en sorte que les dramatiques de langue française continuent de prospérer.

Le secteur des télécommunications devrait largement contribuer à la croissance de l'économie à mesure qu'il développe de nouvelles technologies et de nouveaux services. En consultation avec tous les intervenants, nous élaborerons des politiques réglementaires nécessaires pour suivre le développement accéléré de ce secteur.

Nous continuons à travailler à la réalisation de la concurrence durable fondée sur les installations dans les services locaux de télécommunications. Un des principaux facteurs est l'accès des concurrents aux utilisateurs finals. Nous continuerons de participer aux négociations entre les parties en cause et à établir les règles nécessaires pour éliminer les obstacles à cet accès. Nous avons également instauré un processus pour accélérer les décisions relatives à certaines questions de concurrence. De plus, nous jouerons un rôle plus actif dans la mise en oeuvre de nos décisions, en procédant à des vérifications et à des inspections auprès des compagnies.

Une des grandes priorités du Conseil est de faire en sorte que nos processus soient justes, efficaces et transparents afin de pouvoir continuer à jouir de la confiance du public et des industries que nous réglementons. Depuis deux ans, nous avons amélioré la rédaction de nos décisions, tant sur le plan de la qualité que de la clarté. Au cours de l'année qui vient, nous évaluerons notre façon de travailler afin de trouver des moyens de publier plus rapidement les décisions essentielles pour nos intervenants et pour le public.

C'est avec plaisir que nous continuerons à servir les Canadiens durant la prochaine année, qui s'annonce bien remplie.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Charles M. Dalfen". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

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 2004-2005 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Ce 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 2004-2005* :

- √ 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.
- √ Il 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

Date : _____

PARTIE II : Raison d'être

Raison d'être

Le CRTC a été fondé en vue de soutenir et de promouvoir la culture canadienne et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques fondamentaux. Le Conseil accomplit son mandat de régulateur et de superviseur de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt public et est régi par la [Loi sur la radiodiffusion](#) de 1991 et la [Loi sur les télécommunications](#) de 1993 dans l'accomplissement de son mandat.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée.

La *Loi sur les télécommunications* vise à assurer l'accès pour les Canadiens à des services de téléphonie et d'autres services de télécommunications fiables et à prix abordables.

Depuis la première Commission royale, créée en 1928 pour étudier la radiodiffusion, le gouvernement du Canada s'est sans cesse employé à s'assurer que ses politiques suivent l'évolution de la technologie. Cette mission a été l'axe central depuis les débuts de la radio et de la télévision jusqu'à l'arrivée de l'ère de l'autoroute de l'information réputée pour ses changements technologiques rapides.

Nous sommes aujourd'hui un organisme public autonome et nous rendons compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Notre défi est de servir l'intérêt public tout en maintenant l'équilibre entre les objectifs culturels, sociaux et économiques des lois sur la radiodiffusion et les télécommunications en tenant compte des désirs et des besoins des citoyens canadiens, de l'industrie et de tout autre groupe intéressé.

Mandat du CRTC

Réglementer et surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux paragraphes 3 et 5 de la *Loi sur la radiodiffusion* et au paragraphe 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

Objectifs stratégiques

Le Conseil cherche à accomplir, par le biais de nombreuses mesures, quatre grands objectifs stratégiques :

1. la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;
2. accessibilité accrue à une grande variété de services de communication novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs;
3. une compétition soutenue au sein de l'industrie des communications canadiennes;
4. des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.

Activités en vue d'atteindre les objectifs

Le Conseil assume ses responsabilités au plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, notamment :

- √ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- √ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- √ approuver les tarifs pour l'industrie des télécommunications;
- √ favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunications et assurer l'efficacité de la réglementation, lorsque celle-ci est nécessaire;
- √ surveiller l'état de la concurrence et retirer les obstacles à la compétition;
- √ collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence;
- √ élaborer et mettre en oeuvre des politiques dans le but d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*;
- √ surveiller, évaluer et réviser, lorsque c'est nécessaire, les cadres réglementaires afin d'atteindre nos objectifs;
- √ surveiller les entreprises de radiodiffusion pour s'assurer qu'elles respectent la réglementation et les conditions de leurs licences en matière de programmation et d'obligations financières.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux de l'industrie des communications. En vertu de son rôle et de 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'exemple, citons : le reflet de la diversité culturelle et de la dualité linguistique canadienne; l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéodescription pour les malvoyants et la protection contre la violence excessive à la télévision. Le CRTC vise également à faire en sorte que ses politiques tiennent compte des nouvelles technologies et favorisent entre autres la concurrence sur le marché de la téléphonie locale.

PARTIE III : Survol de la planification

Survol de la planification

Contexte environnemental

Le CRTC est entièrement 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](#).

Les regroupements d'entreprises au sein de l'industrie et la convergence des médias qui en résulte ou la propriété commune de la télévision, de la radio, des journaux et de l'Internet, continueront d'influer sur le mode de fonctionnement du CRTC. Ainsi, le CRTC devra 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.

En se tournant vers l'avenir, l'économie dans son ensemble devrait continuer à croître. On s'attend à ce que le secteur des communications contribue à cette croissance par l'innovation, sous la forme de nouveaux produits et services et de processus commerciaux améliorés. La concurrence ne cessera de croître dans certains marchés, à mesure que les sociétés qui ont subi une restructuration en 2002 retourneront sur le marché, non endettées et prêtes pour la concurrence. En général, les perspectives sont favorables pour le secteur des communications.

La politique publique du Conseil, qu'elle soit élaborée en vertu de la *Loi sur les télécommunications* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, a des répercussions de plus en plus profondes sur les intervenants de l'industrie, que leurs affaires respectives émanent d'abord de la téléphonie ou de la radiodiffusion. Le Conseil demeure fidèle, en vertu de son mandat législatif, à promouvoir un environnement concurrentiel et l'émergence de nouveaux services.

Les paragraphes suivants décrivent les priorités que le CRTC poursuivra au cours des trois prochaines années pour atteindre chacun des résultats stratégiques en tenant compte de l'environnement social, culturel et économique, actuel et anticipé.

Priorités

Les priorités du Conseil pour la période allant de 2004 à 2007 sont les suivantes :

- dramatiques canadiennes
- progrès technologiques
- vol de signaux
- accès aux infrastructures
- respect des règlements
- rationalisation des processus
- mise en œuvre des initiatives gouvernementales

- **Dramatiques canadiennes**

Les statistiques démontrent que les Canadiens de langue anglaise regardent majoritairement les émissions dramatiques étrangères. Ceci représente un défi pour le système de radiodiffusion canadien, puisqu'il doit trouver des moyens d'attirer un plus grand nombre de téléspectateurs intéressés aux dramatiques canadiennes de langue anglaise. Les solutions font appel non seulement à la réglementation mais également aux mécanismes de marketing, de mise à l'horaire et de financement. Il est important que tous les intervenants comprennent les défis et adoptent une approche où règnent coopération et coordination.

Dans *Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations*, [avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54](#), 26 septembre 2003, le Conseil a sollicité des commentaires sur les mesures susceptibles d'encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Le Conseil a également sollicité des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute.

Suite à l'analyse des commentaires reçus, le Conseil commencera à rédiger sa politique sur les dramatiques canadiennes télévisées et en fera l'une de ses priorités pour l'année fiscale 2004-2005.

- **Progrès technologiques**

Le CRTC canalisera ses efforts en vue d'établir la meilleure façon de réglementer les nouvelles technologies qui feront leur apparition dans le marché.

Le CRTC, par l'entremise de ses politiques, continue d'encourager la fourniture de services de haute qualité, fiables et abordables, de promouvoir la concurrence fondée sur les installations, de fournir aux titulaires des incitatifs pour accroître le rendement et l'innovation et d'adopter des approches réglementaires plus souples.

- **Téléphonie sur protocole Internet (VoIP) / Sans fil**

Selon nos prévisions, le milieu concurrentiel des télécommunications continuera son évolution rapide au cours des prochaines années. Par conséquent, le CRTC continuera de surveiller le développement et les répercussions du service VoIP et l'élargissement des services sans fil et d'élaborer une politique appropriée.

➤ **Services analogues/numériques et radio par satellite**

La *Loi sur la radiodiffusion* exige que le système de radiodiffusion canadien puisse s'adapter aux modifications scientifiques et technologiques. Elle nous demande de réglementer de façon à ne pas empêcher le développement des technologies de l'information et leur mise en œuvre ou la fourniture des services qui en découlent aux Canadiens.

Parmi les étapes les plus marquantes de l'évolution de la technologie en radiodiffusion, on remarque la transition des signaux de télévision analogue aux signaux de télévision numérique, y compris la télévision à haute définition, de même que la transition à la distribution en mode numérique de ces signaux.

Dans le *Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61*, 11 novembre 2003, le Conseil a établi des lignes directrices pour superviser la distribution des signaux de télévision numérique en direct durant la période de transition du service analogue au service numérique. En général, les droits et obligations des entreprises de distribution de radiodiffusion, pour ce qui est de la distribution des signaux numériques en direct, seront équivalents à ceux qui existent actuellement pour la distribution de la version analogue de ces signaux. Ceci signifie que le signal numérique d'un service de programmation doit être diffusé même si son contenu peut être identique au contenu du signal analogue, ce qui se produira fréquemment durant la période de transition.

La prochaine étape sera de lancer deux mesures de suivi. La première touchera la transition des services payants et spécialisés au format haute définition. La deuxième portera sur l'obligation des entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) de distribuer les services à haute définition.

Des changements techniques importants transforment également l'univers de la radio. En plus de nombreuses initiatives en radio numérique, nous faisons présentement face à l'émergence de la radio par satellite. Le Conseil a été saisi de demandes en vue d'obtenir des licences de radiodiffusion afin d'exploiter des entreprises de radio par satellite dans le but de desservir un auditoire payant au pays. En étudiant ces demandes ou toute autre demande qui peut être soumise pour le même genre de service, le Conseil doit tenir compte des répercussions de la radio par satellite sur les consommateurs canadiens, sur les titulaires de licence de radio commerciale existantes et sur le développement de la radio numérique ainsi que des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

À la lumière de ces nouveaux développements, le Conseil a décidé de retarder, pour l'instant, la révision de la politique sur la radio commerciale qui devait avoir lieu au printemps 2004.

- **Vol de signaux**

Dans le cadre de son rôle de surveillance, le Conseil continuera de travailler étroitement avec l'industrie pour mettre en œuvre des mesures visant à enrayer le vol de signaux et ainsi minimiser les retombées sur le système de radiodiffusion canadien. Le Conseil travaillera conjointement avec d'autres ministères et organismes et continuera à offrir l'appui nécessaire aux plans administratif et réglementaire.

- **Accès aux infrastructures**

L'accès aux infrastructures par les fournisseurs de services de télécommunications permet aux utilisateurs de choisir leur fournisseur tout en maximisant les avantages pour la concurrence locale. En mai 2003, la Cour suprême du Canada a décrété que la législation actuelle ne permet pas au Conseil d'autoriser les câblodistributeurs à utiliser les poteaux de service appartenant à la municipalité.

Dans *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, [décision de télécom CRTC 2003-45](#), 30 juin 2003, le Conseil a établi des lignes directrices régissant les modalités, conditions et tarifs raisonnables de l'accès aux immeubles à logements multiples et il a indiqué qu'il serait prêt à examiner les plaintes des parties ne pouvant négocier leur accès selon des modalités et conditions raisonnables. Des groupes représentant les propriétaires d'immeubles en ont appelé à la Cour fédérale sur la juridiction du Conseil d'ordonner l'accès aux immeubles. Malgré l'appel de ce jugement, certains fournisseurs de téléphonie locale et les propriétaires d'immeubles s'apprêtent à négocier l'accès aux immeubles à logements multiples en accord avec la décision; par ailleurs, un comité d'orientation du CRTC sur l'interconnexion dans l'industrie (CISC), de concert avec les représentants des propriétaires d'immeubles, travaille à développer un prototype d'entente portant sur l'accès aux immeubles à logements multiples.

Nous prévoyons que l'appel porté devant le tribunal sera entendu au cours de l'année.

Au cours des prochaines années, le CRTC étudiera des demandes présentées par des parties n'ayant pu conclure une entente selon des modalités et conditions raisonnables.

Dans *Modalités et conditions des accords en vigueur régissant l'accès aux servitudes municipales*, [décision de télécom CRTC 2003-82](#), 4 décembre 2003, le Conseil a indiqué qu'il était prêt à étudier les demandes de fournisseurs canadiens qui n'auraient pas obtenu le consentement municipal afin d'accéder aux servitudes selon des modalités qu'ils trouvent acceptables. Le Conseil a été saisi de nombreuses demandes à ce sujet et a l'intention d'intégrer l'étude de celles-ci et toute autre demande qui pourrait être déposée, dans le cours normal de ses opérations. De nombreuses municipalités veulent se prévaloir de leur droit d'en appeler de cette décision en Cour fédérale.

- **Respect des règlements**

Le Conseil entend continuer de veiller activement au respect des règlements par le biais de vérifications et d'enquêtes.

- **Rationalisation des processus**

Le Conseil continuera d'accorder une grande importance au maintien de processus qui contribueront à conserver la confiance du grand public et sa crédibilité auprès de l'industrie. Au fur et à mesure qu'évoluent les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications, le travail devient de plus en plus complexe. Comme le CRTC ne prévoit pas de ressources additionnelles dans un proche avenir, il devra se pencher sur les processus existants, tant à l'interne qu'à l'externe, pour s'assurer qu'ils soient les plus efficaces possibles. La rationalisation des processus et le redéploiement des ressources seront donc une priorité pour l'année fiscale 2004-2005.

- **Mise en œuvre des initiatives gouvernementales**

Le Conseil demeure entièrement engagé face aux initiatives gouvernementales visant la rationalisation et la modernisation du contexte réglementaire et juridique fédéral, y compris les politiques.

- **Modernisation des ressources humaines**

La modernisation des ressources humaines sera une priorité fondamentale pour les trois années à venir. Le Conseil mettra en œuvre cette initiative en deux volets : le premier volet, pour l'année en cours, verra l'établissement des profils de compétences pour tous les postes clés au Conseil; le deuxième volet, réparti sur les trois prochaines années, consistera en l'élaboration de plans de succession et d'embauche et d'un plan stratégique d'apprentissage, tous deux fondés sur les compétences.

- **Fonction de contrôleur moderne**

Le CRTC a mis sur pied un comité de gestion moderne en 2003-2004 chargé d'amorcer la mise en œuvre de l'initiative de contrôleur moderne.

Une étude des capacités du Conseil a été complétée afin de fournir à la haute direction du Conseil une évaluation détaillée du niveau de pratiques de gestion au sein de l'agence comparativement aux recommandations présentées dans le *Rapport du groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'Administration fédérale du Canada*.

Un plan d'action portant sur les aspects nécessitant une amélioration sera élaboré. Nous prévoyons que l'élaboration du plan devrait prendre entre trois et six mois. La mise en œuvre devrait ensuite se poursuivre pour les trois à sept prochaines années.

➤ **Gouvernement-en-direct**

Le site Web du Conseil se conforme aux lignes directrices de normalisation des sites Internet du gouvernement du Canada.

Notre site, très apprécié de l'industrie et du grand public, présente une combinaison d'outils de communication et de référence, répartis en une variété de sujets et de choix, dans les deux langues officielles. Son contenu s'étend des communiqués de presse aux avis publics, plaintes et requêtes, informations sur le CRTC et autres liens pertinents. Il offre également l'accès aux documents relatifs aux instances publiques du CRTC notamment les demandes, les avis publics, les interventions et les décisions. Le site est vérifié régulièrement pour assurer le maintien d'un contenu de haute qualité.

Le Conseil participe à l'initiative des systèmes partagés du Conseil du Trésor et, en ce sens, il met présentement en œuvre le service **epass**. L'utilisation de ce service permettra aux citoyens et aux membres de l'industrie de communiquer électroniquement de façon sécuritaire à partir de n'importe quelle station Internet en utilisant un code d'identification de l'utilisateur et un mot de passe.

➤ **Services axés sur la clientèle**

L'initiative d'amélioration des services à la clientèle du gouvernement est fondée sur le principe qu'une évaluation constante et quantifiable de la satisfaction de la clientèle est l'indicateur le plus fiable du degré d'amélioration de la qualité du service offert et du rendement du ministère ou de l'agence.

Le Conseil, dans le cadre de ses processus et des services quotidiens, traite de divers problèmes de communications qui préoccupent les Canadiens tels que : les tarifs de téléphonie locale, la qualité des services de communications, une industrie concurrentielle au niveau du téléphone payant, le télémarketing, l'attribution de licences à des stations de radio et de télévision multiculturelles et l'accès à des services dans la langue officielle de la minorité.

Le Conseil a commandé un sondage auprès de sa clientèle pour déterminer le degré de satisfaction des services de première ligne offerts et l'ordre de priorité dans lequel ceux-ci devraient être améliorés. L'étude portant sur les services offerts par courrier, au téléphone ou en ligne, s'est tenue aux mois de juillet et août 2003 et incluait des questions concernant l'accessibilité et la qualité du service bilingue offert dans nos bureaux dans tout le Canada.

Les résultats du sondage suggèrent que bien que les clients aient identifié des aspects nécessitant une amélioration, ils étaient en général satisfaits du service à la clientèle offert par le CRTC. Un plan d'action sera développé en 2004-2005 et portera sur les améliorations projetées en tenant compte des résultats du sondage.

**PARTIE IV : Plans et priorités par résultat
stratégique**

Plans et priorités par résultat stratégique

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> .	1. Une disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.	Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public		
	2. L'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs. 3. Une compétition soutenue au sein de l'industrie des communications canadiennes. 4. Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.	Ressources (millions de \$)		
		2004-2005	2005-2006	2006-2007
		43,7 ETP* 418	43,7 ETP* 418	43,7 ETP* 418

* ETP : Équivalent temps plein

Résultat stratégique 1 : 13,5 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.

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 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 :

- √ accroître la production et l'écoute des dramatiques canadiennes;
- √ assurer une diversité de services afin de renforcer le système canadien de radiodiffusion;

- √ augmenter le nombre de services offerts aux personnes handicapées et améliorer la représentation de notre société multiculturelle;
- √ assurer le respect de la réglementation et des conditions de licence par les titulaires de licences.

Le Conseil utilisera une série d'indicateurs pour évaluer le fruit des efforts qu'il a déployés pour atteindre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Par exemple, il mesurera le nombre d'heures d'émissions canadiennes prévues dans les grilles-horaires, le niveau d'écoute des émissions canadiennes, le montant investi dans le développement des talents canadiens; la présence d'émissions multiculturelles, autochtones ainsi que les émissions dans la langue officielle de la minorité.

Résultat stratégique 2 : 12,5 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs.

L'évolution rapide et constante de l'industrie des télécommunications et l'arrivée de nouveaux services offrent aux entreprises et aux particuliers une façon rapide de communiquer. Les nouveaux services et les changements technologiques, amènent toutefois leur lot de situations complexes.

Le CRTC continuera à aborder ces questions pour tirer avantage des technologies novatrices qui serviront le mieux les industries de la radiodiffusion et des télécommunications, ainsi que le public canadien.

Pour continuer à assurer que tous les Canadiens ont accès à un vaste éventail de services en communications, le CRTC prévoit :

- √ s'assurer que les compagnies titulaires en télécommunications respectent les objectifs du service de base;
- √ promouvoir les garanties du consommateur;
- √ promouvoir et faciliter l'accès aux services téléphoniques;
- √ promouvoir et maintenir la haute qualité du service offert par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ s'assurer que le consommateur bénéficie des changements technologiques.

Le CRTC continuera à surveiller l'évolution des nouvelles technologies dans l'industrie des télécommunications et celle de la radiodiffusion ainsi que les répercussions à la fois de la réglementation et de la déréglementation. À l'aide d'indicateurs nationaux et internationaux, il mesurera le degré d'accès des canadiens à des services de communication novateurs, de haute qualité et abordables.

Résultat stratégique 3 : 10,7 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.

Le CRTC continue d'instaurer des politiques pour favoriser un marché hautement concurrentiel afin d'équilibrer les besoins des titulaires, des concurrents et des consommateurs. Il reste encore du travail à accomplir avant d'atteindre l'objectif du CRTC, soit la mise en place d'une concurrence vigoureuse et durable, particulièrement dans le marché de la téléphonie locale.

Dans le but d'atteindre ce résultat, le Conseil prévoit :

- √ s'assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence durable au sein de l'industrie de la radiodiffusion;
- √ éliminer les obstacles à la concurrence;
- √ s'assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence durable et fondée sur les installations dans l'industrie des télécommunications.

Résultat stratégique 4 : 7 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.

Dans le but d'atteindre cet objectif, le Conseil prévoit :

- √ continuer d'améliorer la clarté de ses décisions;
- √ rationaliser ses processus;
- √ améliorer les communications électroniques;
- √ améliorer les services offerts aux Canadiens;
- √ tenir les Canadiens informés des initiatives importantes en radiodiffusion et en télécommunications;
- √ moderniser les ressources humaines.

Indicateurs de rendement

Notre succès dans le maintien d'un environnement concurrentiel et d'une industrie des communications solide sera mesuré par l'utilisation de nombreux indicateurs de rendement. Pour le secteur des télécommunications, les résultats seront reflétés dans le [Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada](#). En radiodiffusion, les résultats apparaîtront dans le [Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion](#).

Le tableau suivant résume quelques indicateurs de rendement qui seront utilisés dans l'évaluation de l'accomplissement de nos objectifs :

Résultats stratégiques	Indicateurs de rendement
<p>1. <i>La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.</i></p>	<p><i>Programmation et contenu canadiens</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tendances dans le nombre d'heures et pourcentage d'émissions consacrées au contenu canadien, par marché linguistique, dans toutes les catégories; ▪ tendances des parts d'écoute consacrées aux émissions télévisuelles canadiennes; ▪ conformité avec les exigences de contenu canadien pour la télévision et la radio. <p><i>La diversité culturelle et les valeurs sociales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tendances dans le nombre d'heures consacrées à la programmation par langue dans certains marchés, dans les stations ethniques et autres; ▪ normes/mécanismes adéquats pour l'autoréglementation de l'industrie pour ce qui est des questions d'ordre social. <p><i>Dimensions nationales, régionales et communautaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tendances dans les parts d'écoute de la programmation locale dans certains marchés; ▪ analyse de plaintes au sujet du contenu national, régional et local. <p><i>Développement et investissement dans les talents créateurs canadiens</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tendances des investissements dans le contenu, les émissions et les fonds de production canadiens; ▪ tendances dans la valeur moyenne en dollars des investissements dans les productions canadiennes, par catégorie.
<p>2. <i>L'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs.</i></p>	<p><i>Accès à une variété des services de communication novateurs et de haute qualité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ services offerts par les titulaires de radiodiffusion par type (cinq années précédentes); ▪ analyse des plaintes en ce qui a trait à la qualité et à la fourniture des services; ▪ tendances dans le nombre de licences numériques pour les entreprises de radiodiffusion; ▪ indicateurs choisis de l'usage de divers médias, y compris l'Internet (accès, temps et genre); ▪ comparaison internationale de la diversité des services. <p><i>Prix raisonnables</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ taux de pénétration national des services téléphoniques; ▪ analyse des plaintes au sujet des tarifs de base et des frais de raccordement; ▪ comparaison à l'échelle internationale du prix et des taux de pénétration de divers services de communication. <p><i>Services répondant aux besoins des consommateurs et aux besoins sociaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ indicateurs choisis de la qualité du service pour des services de télécommunications, y compris une comparaison internationale; ▪ services et normes de communication répondant aux besoins des personnes souffrant de divers handicaps.

Résultats stratégiques	Indicateurs de rendement
<p>3. <i>Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.</i></p>	<p><i>Marchés et services de communication concurrentiels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyse de la concurrence (profil des concurrents, émergence de fournisseurs de services alternatifs); ▪ tendances nationales dans les parts de marché dans les secteurs réglementés et non réglementés; ▪ indicateurs financiers (recettes et profits) et économiques choisis.
<p>4. <i>Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ proportion des décisions renversées par les tribunaux pour cause d'injustice; ▪ analyse des plaintes par catégorie; ▪ durée du traitement de différentes catégories de demandes; ▪ respect des normes de qualité et de service.

Activités, résultats escomptés et échéancier

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER		
				04-05/ 05-06/ 06-07		
1. <i>Disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.</i>	Augmenter la production et l'écoute des dramatiques canadiennes.	Politique sur les dramatiques – Marchés francophone et anglophone.	Une industrie de la dramatique en meilleure santé afin de mieux servir le public canadien.	X	X	
	Offrir une variété de services afin de renforcer le système de radiodiffusion canadien.	Évaluer les demandes de nouvelles licences de radiodiffusion, de modification et de renouvellement. La charge de travail prévue comprend la tenue d'environ 12 audiences publiques, la publication d'environ 80 avis publics et le traitement des interventions pertinentes, pour chacune des années de la période visée.	Des services diversifiés et un marché canadien plus vigoureux.	X	X	X
	Augmenter le nombre de services offerts aux personnes handicapées et améliorer la représentation de notre société multiculturelle.	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 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en évaluant la qualité du sous-titrage en anglais et en français; • en révisant les plans corporatifs sur la diversité culturelle et les rapports annuels; • en participant à l'Alliance sur la Diversité Culturelle et au comité sur la diversité et l'équité; • en développant une approche pour représenter les personnes handicapées au sein de la programmation télévisuelle; • en mettant en œuvre des lignes directrices pour la vidéo-description; • toute autre activité nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité accrue des services de sous-titrage et de vidéo-description; • participation et reflet accrus des groupes multiculturels. 	X	X	X

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER		
				04-05/ 05-06/ 06-07		
	Assurer le respect de la réglementation et des conditions de licence par les titulaires de licence.	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller la programmation et les obligations financières des entreprises de radiodiffusion sur une base régulière par le biais de rapports annuels, de registres d'émissions et d'analyse de contenu; • prendre les mesures correctives nécessaires lorsque les objectifs ne sont pas atteints. 	Maintien du niveau actuel de conformité et respect accru dans certains secteurs.	X	X	X
2. <i>Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs.</i>	Assurer que les compagnies titulaires en télécommunications respectent les objectifs du service de base.	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller la mise en œuvre des plans d'amélioration du service; • prendre les mesures correctives nécessaires lorsque les objectifs ne sont pas atteints. 	Assurer le respect des règlements et décisions.	X	X	X
	Promouvoir les garanties du consommateur.	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des recherches; • développer et publier un guide des droits du consommateur; • publier les résultats de la revue des règles en télémarketing canadien afin de déterminer si elle sont efficaces et si d'autres mesures sont nécessaires. 	Lignes directrices, politiques et mesures afin que tous les Canadiens aient accès à toute l'information nécessaire à la bonne compréhension des droits du consommateur.	X	X	X
	Promouvoir et faciliter l'accès aux services téléphoniques.	Compléter l'examen de l'accès aux services de téléphone payants.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des règles de télémarketing et détermination des mesures requises; • décisions sur bon nombre de sujets reliés aux services de téléphone payants. 	X		
	Promouvoir et maintenir la haute qualité du service offert par les compagnies de téléphone titulaires.	Finaliser le plan de rajustement des tarifs pour les services de télécommunications résidentiels et commerciaux, fondé sur la qualité du service offert par les compagnies titulaires.	Les normes de services sont maintenues.	X		

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER		
				04-05/	05-06/	06-07
	Assurer que le consommateur bénéficie des changements technologiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une politique afin d'assurer le transfert des services analogues aux services numériques; • développer un cadre d'attribution de licences pour la transition des services payants et spécialisés à la haute définition; • développer un cadre pour la distribution des services de haute définition par les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD). 	Faciliter la transition des services analogues aux services numériques en assurant que les abonnés ne sont pas pénalisés durant le processus.	X	X	
3. <i>Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.</i>	Assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence saine au sein de l'industrie de la radiodiffusion.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer des demandes pour offrir des services radiophoniques par satellite et étudier les répercussions que celles-ci pourraient avoir sur les consommateurs canadiens, les titulaires de radio conventionnelle existante et le développement de la radio numérique au pays; • révision de la politique actuelle de la radio commerciale. 	Pleine compréhension des répercussions probables de la radio par satellite afin de déterminer un cadre réglementaire approprié.	X	X	
	Éliminer les obstacles à la concurrence.	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des mécanismes actuels de maintien des tarifs et des méthodes de protection; • rationalisation des processus réglementaires, plus spécifiquement ayant trait au règlement de différends au niveau de la concurrence. 	Une concurrence plus saine.	X	X	X
	Assurer que les nouvelles technologies soutiennent la concurrence durable fondée sur les installations au sein de l'industrie des télécommunications.	Surveiller et traiter les problèmes émergeant de l'introduction de la téléphonie sur protocole Internet (VoIP) et l'investissement renouvelé dans les nouvelles technologies, tant par les compagnies titulaires que par les concurrents.	Élaboration d'un cadre réglementaire pour le VoIP par la biais d'un processus public.	X	X	X
4. <i>Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et</i>	Continuer à améliorer la clarté des décisions du CRTC.	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation et amélioration du processus de rédaction. 	Donner davantage de renseignements aux Canadiens.	X	X	X

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER		
				04-05/	05-06/	06-07
<i>efficients.</i>	Rationaliser les processus.	Évaluer les processus afin d'en améliorer l'efficacité.	Processus améliorés qui satisfont aux normes de service et améliorent la rapidité de la publication des décisions.	X	X	X
	Améliorer les communications électroniques.	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter l'archivage, l'analyse et la préparation des rapports, par la mise en œuvre d'un système d'information basé sur le site Web (TMI); fournir un environnement électronique entièrement sécuritaire avec l'introduction du programme <i>epass</i>; améliorer la qualité de l'information disponible aux consommateurs sur notre site Web. 	Accès amélioré à tous les Canadiens par le biais d'une fenêtre unique sur un large éventail de renseignements.	X	X	
	Améliorer les services offerts aux Canadiens.	Maintien des connaissances quant aux besoins de la clientèle en : <ul style="list-style-type: none"> développant un plan d'action suite aux résultats du sondage effectué au cours de l'été 2003; mise en œuvre du plan d'action. 	Sensibilisation accrue aux besoins et à la satisfaction de la clientèle.	X		
	Tenir les Canadiens informés des initiatives importantes en radiodiffusion et en télécommunications.	Publiant des communiqués de presse, des avis aux médias et en présentant des discours à différents forums.	Une meilleure compréhension, par les Canadiens, du contexte réglementaire au sein de l'industrie des communications canadienne.	X	X	X
	Modernisation des ressources humaines.	Révision des politiques, processus et lignes directrices internes des ressources humaines pour assurer le recrutement, le perfectionnement, la rétention et l'appui aux employés compétents.	Continuer à attirer, perfectionner et retenir des personnes grandement qualifiées qui représentent la société canadienne par leurs aptitudes, comportements, créativité et les valeurs nécessaires à	X	X	X

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER 04-05/ 05-06/ 06-07		
			appuyer le mandat du CRTC.			

PARTIE V : Organisation

Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC

Objectif du secteur d'activité

Assurer aux Canadiens l'accès à des services de communication intégrés et aux 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.

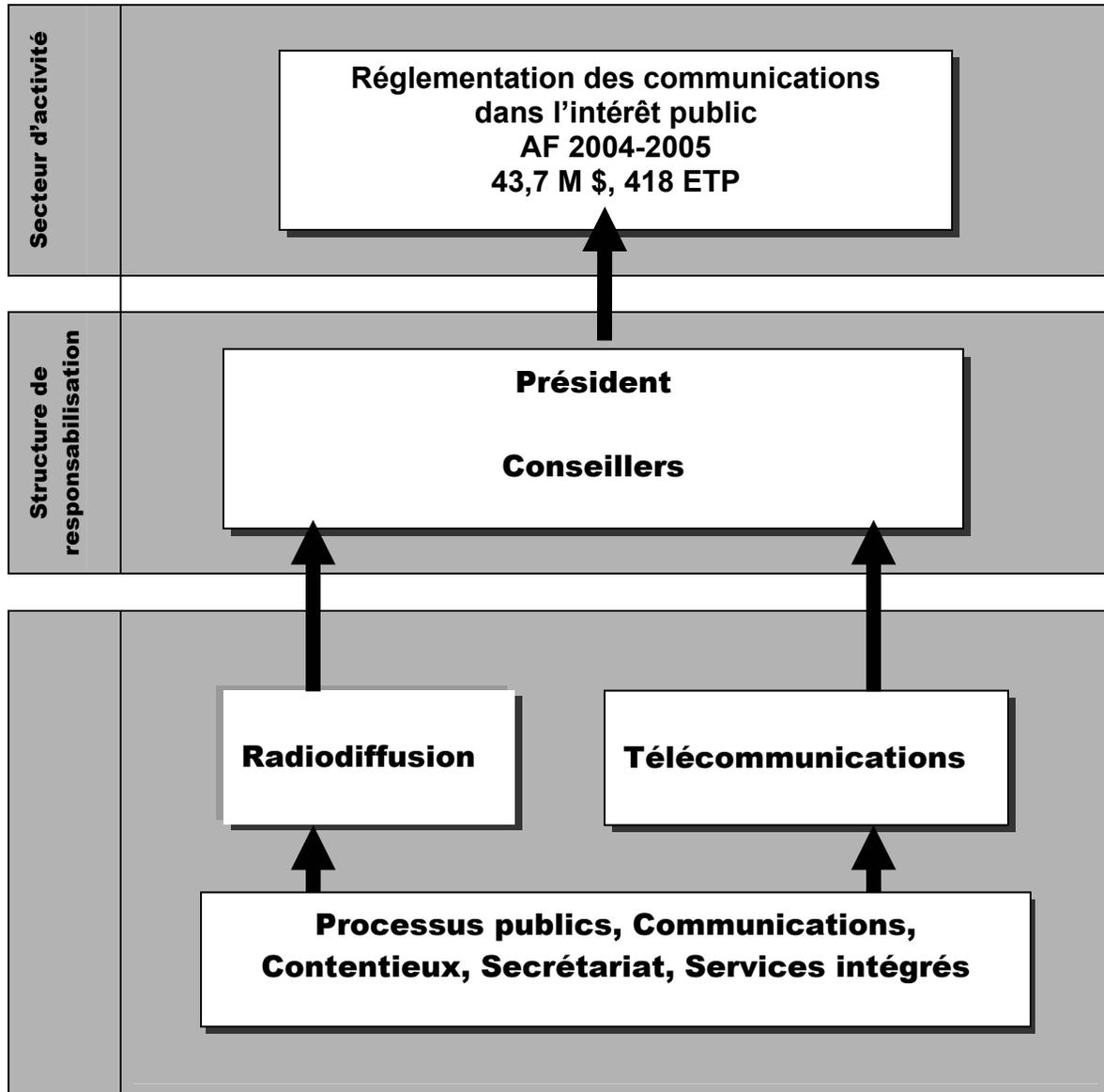
Description du secteur d'activité

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

Relation entre les ressources et les résultats

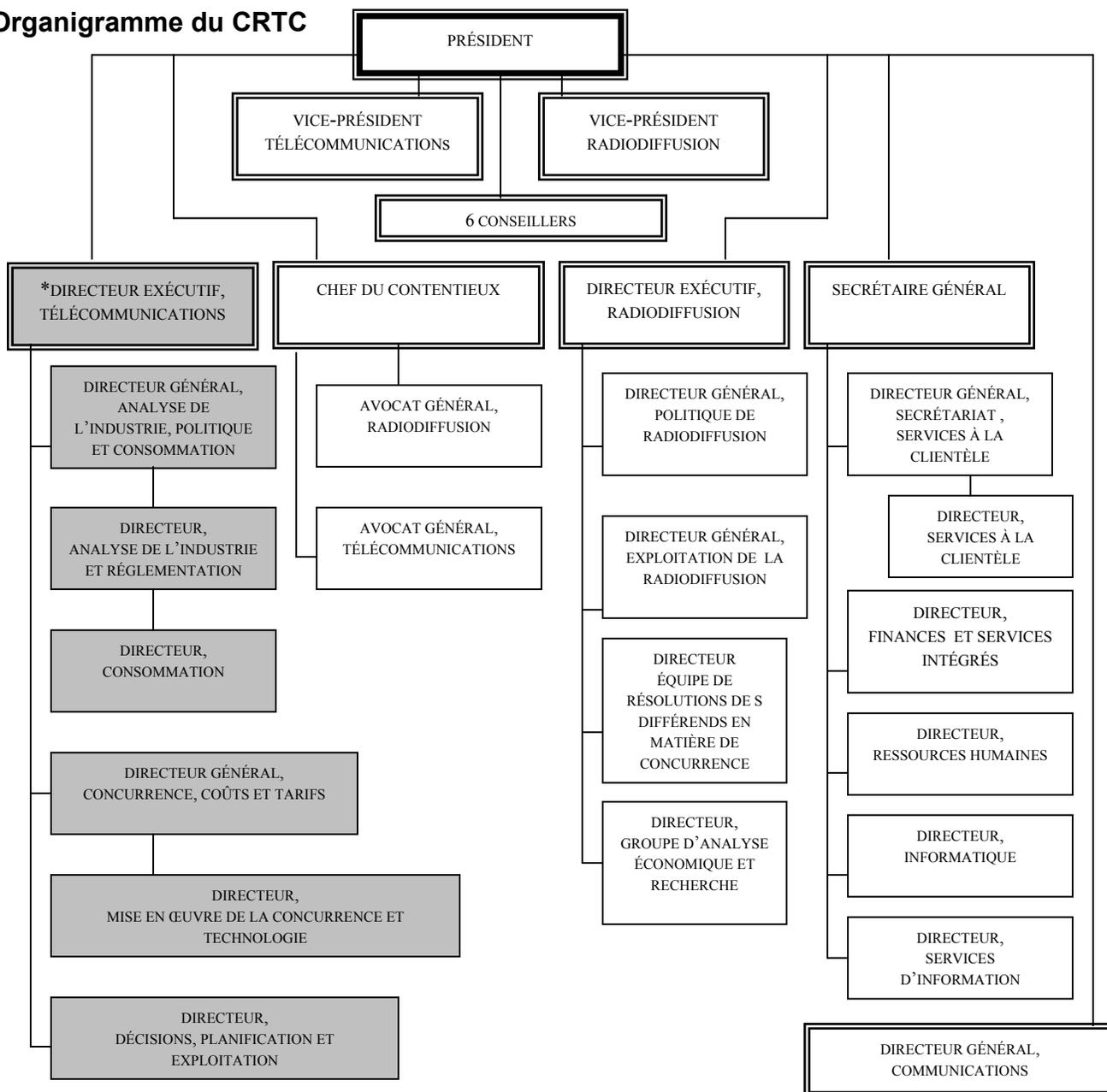
Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public	Résultats stratégiques				Total
	Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens	Accès à une diversité de services de communication de grande qualité	Industrie des communications canadiennes concurrentielle	Processus justes, transparents et efficaces	
Allocation budgétaire par résultat stratégique (millions de dollars)	13,5 \$	12,5 \$	10,7 \$	7,0 \$	43,7 \$

Structure de responsabilisation



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

Organigramme du CRTC



La structure et les règles administratives actuelles du CRTC ont été établies par le Parlement avec la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 qui modifiait la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

Le CRTC est constitué d'au plus 13 membres à temps plein et six membres à temps partiel, nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat d'une durée maximale de 5 ans, que le gouvernement peut renouveler.

Il y a une présidence, une vice-présidence pour la radiodiffusion et une vice-présidence pour les télécommunications. Ces trois postes sont occupés par des membres à temps plein.

Ensuite, à l'exception des décisions touchant les télécommunications, relevant uniquement des membres à temps plein, tous les membres du Conseil participent à celles rendues en matière de radiodiffusion.

Enfin, pour remplir toutes nos obligations, immédiates et à moyen et long terme, vis-à-vis des lois, des parlementaires, de la population et de l'industrie, quelque 418 personnes, spécialisées en radiodiffusion et en télécommunications, mettent leur expertise à contribution

* En juillet 2003, la direction des télécommunications a réorganisé sa structure afin de mieux répartir la charge de travail, de consolider les fonctions lorsque nécessaire, d'accorder plus d'importance à la concurrence, l'établissement des coûts et des tarifs; d'établir un nouveau groupe de politiques chargé de l'émergence des nouvelles technologies et de l'examen de certains éléments du cadre réglementaire.

Dépenses prévues

Dépenses prévues				
(en millions de \$)	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Réglementation des communications dans l'intérêt public				
Dépenses budgétaires (brutes)	42,9	43,7	43,7	43,7
Dépenses non budgétaires (brutes)	-	-	-	-
Moins : Recettes disponibles	35,0	37,6	37,6	37,6
Total du budget principal	7,9	6,1	6,1	6,1
Rajustements*	0,3	-	-	-
Dépenses prévues nettes	8,2**	6,1	6,1	6,1
Moins : Recettes non disponibles	113,5	120,7	127,7	134,7
Plus : Coût des services reçus sans frais	15,5	15,5	15,5	15,5
Coût net du programme	(89,8)	(99,1)	(106,1)	(113,1)
Équivalents temps plein	421	418	418	418

* Rend compte du montant net correspondant aux approbations et aux rajustements depuis l'établissement du budget principal.

** 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 télécommunications 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 (6,1 millions \$) pour l'année fiscale 2004-2005. Des renseignements supplémentaires concernant le budget et les recettes du CRTC figurent à la Partie VI - Annexes.

PARTIE VI : Annexes

Annexe A : Recettes disponibles et non disponibles

Recettes disponibles (en millions de \$)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007
<i>Droits de licence de radiodiffusion de la partie I</i>	18,2	19,8	19,8	19,8
<i>Droits de télécommunication</i>	16,8	17,8	17,8	17,8
Total des recettes disponibles	35,0	37,6	37,6	37,6
Recettes non disponibles (en millions de \$)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007
<i>Droits de licence de radiodiffusion - Partie I</i>	6,7	6,5	6,5	6,5
<i>Partie II*</i>	100,7	107,6	114,6	121,6
Total des droits de licence de radiodiffusion	107,4	114,1	121,1	128,1
<i>Droits de télécommunication</i>	6,0	6,6	6,6	6,6
Total des recettes non disponibles	113,4	120,7	127,7	134,7
Recettes totales	148,4	158,3	165,3	172,3

* Le 2 décembre 2003, l'Association canadienne des radiodiffuseurs soumettait une poursuite légale à la Cour fédérale du Canada qui remettait en cause la validité des droits de licence de radiodiffusion, partie II.

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 télécommunications*. Pour l'exercice 2004-2005 :

- √ les droits de licence de radiodiffusion de la partie I sont évalués à 26,3 millions de dollars¹ (19,8 millions de dollars de recettes disponibles² et 6,5 millions de dollars de recettes non disponibles³). En ce qui concerne la radiodiffusion, les recettes non

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

disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation⁴ » de 0,59 millions de dollars;

- √ les droits de télécommunications du CRTC sont évalués à 24,4 millions de dollars⁵ (17,8 millions de dollars de recettes disponibles et 6,6 millions de dollars de recettes non disponibles). En ce qui concerne les télécommunications, les recettes non disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation » évalué à 0,95 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. Pour faire face à ces tensions, le CRTC a reçu des crédits provisoires s'élevant à 14,3 millions de dollars au cours des cinq dernières années (1999-2000 à 2003-2004). Ces crédits n'ont pas été recouverts à même les droits payés (radiodiffusion et télécommunication).

L'année fiscale 2003-2004 a été une année transitoire puisque c'est la dernière fois que le CRTC recevait des fonds non recouvrables. L'augmentation des besoins pour l'année fiscale 2003-2004 s'élève à 4,7 millions de dollars. De cette somme, 2,4 millions de dollars ont été financés au moyen d'une affectation de crédits non recouvrables, et 2,3 millions de dollars ont été évalués comme provenant des droits payés (radiodiffusion et télécommunication).

Pour l'exercice financier 2004-2005, et les années à venir, le CRTC a reçu l'autorisation de stabiliser son budget des dépenses principal au niveau de celui de 2003-2004, avec les rajustements tenant compte des augmentations salariales relatives à la signature de nouvelles conventions collectives. À partir d'avril 2004, le CRTC recouvrera la somme totale des dépenses du budget des dépenses principal à partir de l'industrie, soit des droits de licence de radiodiffusion – partie I, et de droits de télécommunication.

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 2003-2004, le CRTC prévoyait tirer des recettes totales de 125,6 millions de dollars auprès de l'industrie de la radiodiffusion (24,9 millions de dollars en droits de la partie I et 100,7 millions de dollars en droits de la partie II).

Les droits de la partie I sont en 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 :

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 ratifiés mais non inclus dans ce total, de même que le calcul des rajustements pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 2004.

- √ 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 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 2003-2004, le CRTC prévoyait percevoir 22,8 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 Télécommunications du CRTC;
- √ la part des coûts des activités administratives qui est attribuable à son activité Télécommunications;
- √ la part des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à son activité Télécommunications.

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.

Annexe B : 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)	6,1
<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)	2,3
Paiements d'indemnités de départ et de congés de maternité (CT)	0,7
Réglementation du spectre par Industrie Canada (IC)	10,0
Total des services reçus sans frais	15,5
<i>Moins : Recettes non disponibles</i>	120,7
Coût net du programme 2004-2005	(99,1)

Annexe C : Information sur les frais d'utilisation externe

Information sur les frais d'utilisation externe					
Activité d'imposition de frais	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Raison de la modification budgétaire	Date de mise en œuvre du changement	Consultation prévue et révision du processus
Activités réglementaires en télécommunications	Service de réglementation (R)	<i>Loi sur les télécommunications</i> (Article 68) <i>Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication</i>	Consultez la section explication des recettes	Année fiscale 2004-2005	<u>Radiodiffusion et télécommunications</u> Pleine consultation publique à chaque modification du <i>Règlement sur les droits de télécommunication</i> ou du <i>Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion</i>
Activités réglementaires en radiodiffusion	Service de réglementation (R)	Loi sur la radiodiffusion, droits de licence de la Partie I (Article 11) <i>Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion</i>	Consultez la section explication des recettes	Année fiscale 2004-2005	Le CRTC étudie actuellement différentes approches concernant les consultations auprès des entreprises qui déboursent des frais de radiodiffusion et de télécommunications, qui satisferaient les exigences de la <i>Politique gouvernementale des frais d'utilisation externe</i> . Les différentes options examinées durant la consultation, comprennent un site web amélioré, un processus fondé sur papier et des tables rondes. Le processus de règlement de différends afférents aux tarifs est en place et est décrit à l'annexe B du Rapport sur le rendement de 2003, sur le site Web du CRTC : http://www.crtc.gc.ca/frn/BACKGRND/dpr2003/dpr2003.htm
	Droits et privilèges (D&P), y compris les coûts d'industrie Canada (10 millions \$) pour la gestion du spectre de radiodiffusion	Loi sur la radiodiffusion, droits de licence de la Partie II (Article 11) <i>Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion</i>			

Note : Le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication* peuvent être consultés sur le site Web du CRTC à :
<http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/LICENCE.HTM> (radiodiffusion) et
<http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/TFEES.HTM> (télécommunications)

Annexe D : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	<i>Charles Dalfen</i>	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	<i>Andrée Wylie</i>	(819) 994-0870
Vice-président, Télécommunications	<i>David Colville*</i>	(819) 994-8156
	<i>(Atlantique)</i>	(902) 426-7998
Conseiller	<i>Joan Pennefather</i>	(819) 953-7882
Conseiller	<i>Jean-Marc Demers</i>	(819) 997-4206
Conseiller	<i>Stuart Langford</i>	(819) 953-2935
Conseiller	<i>Barbara Cram*</i>	(819) 997-4485
	<i>(Manitoba/Saskatchewan)</i>	(306) 780-3423
Conseiller	<i>Andrée Noël*</i>	(819) 997-3831
	<i>(Québec)</i>	(514) 761-3550
Conseiller	<i>Ronald D. Williams*</i>	(819) 953-0435
	<i>(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)</i>	(780) 495-4544

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central	
Numéro sans frais	1-877-249-CRTC (2789)
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-4274
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATS (sans frais)	1-877-902-2782
Relations avec les médias	(819) 997-9403
Télécopieur	(819) 994-0218
Accès électronique	
Internet	http://www.crtc.gc.ca
Courriel	info@crtc.gc.ca

Nos bureaux	
<p>Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1</p> <p>Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATS : (819) 994-0423</p> <p>Adresse postale : CRTC Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N2</p>	<p>En Ontario 55, avenue St. Clair est 6^{ième} étage, Bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2</p> <p>Téléphone : (416) 952-9096</p>
<p>En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5</p> <p>Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATS : (902) 426-6997</p>	<p>En Saskatchewan Cornwall Professional Bldg. 2125, 11^{ième} avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3</p> <p>Téléphone : (306) 780-3422</p>
<p>Au Québec 405, boulevard de Maisonneuve est Bureau B2300 Montréal (Québec) H2L 4J5</p> <p>Téléphone : (514) 283-6607</p>	<p>En Alberta Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, Bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4</p> <p>Téléphone : (780) 495-3224</p>
<p>Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3</p> <p>Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATS : (204) 983-8274</p>	<p>En Colombie-Britannique 530-580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (C.-B.) V6C 3B6</p> <p>Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATS : (604) 666-0778</p>

Annexe E : Lois et règlements connexes

Lois

<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i>	<i>R.S.C. 1985, c. C-22, modifiée</i>
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	<i>S.C. 1991, c. 11, modifiée</i>
<i>Loi sur les télécommunications</i>	<i>S.C. 1993, c. 38, modifiée</i>

Instructions, règles de procédure et règlements

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)
Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)
Décret d'instruction au CRTC (entreprises de programmation de télévision à la carte distribuée par satellite de radiodiffusion directe (SRD))
Décret d'instructions au CRTC (entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD))
Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)
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 du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle