

# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2013–2014

## **Rapport ministériel sur le rendement**

---

L'honorable Shelly Glover, C.P., députée  
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues  
officielles

---

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,  
représentée par le Président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes, 2014

N° de cat. BC9-11/2014F-PDF  
ISSN 2368-111X

---

---

## Table des matières

Avant-propos.....	iii
Message de la Ministre.....	1
Message du Président et premier dirigeant .....	2
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation .....	3
Profil de l'organisation .....	3
Contexte organisationnel.....	4
Dépenses réelles .....	15
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental .....	17
Tendances relatives aux dépenses du ministère .....	18
Budget des dépenses par crédit voté .....	19
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique .....	20
Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial .....	20
Programme 1.1 : Création de contenu canadien .....	20
Sous-programme 1.1.1 : Diversité du contenu canadien .....	22
Sous-programme 1.1.2 : Contenu canadien attrayant.....	23
Programme 1.2 : Connexion au système de communication .....	26
Sous-programme 1.2.1 : Services de communication de qualité.....	28
Sous-programme 1.2.2 : Services de communication abordables .....	31
Sous-programme 1.2.3 : Services de communication améliorant la sécurité .....	32
Sous-programme 1.2.4 : Communications commerciales non sollicitées.....	33
Services internes.....	36
Section III : Renseignements supplémentaires.....	39
Faits saillants des états financiers .....	39
États financiers .....	43
Tableaux de renseignements supplémentaires .....	43
Dépenses fiscales et évaluations .....	44
Section IV : Coordonnées de l'organisation.....	45
Annexe : Définitions .....	46
Notes de fin de document.....	49

---



## Avant-propos

Le rapport ministériel sur le rendement fait partie de la série de documents budgétaires. Ces documents appuient les lois de crédits, qui précisent les montants pouvant être dépensés par le gouvernement et à quelles fins générales. Les documents budgétaires comptent trois parties.

Partie I – Le plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales.

Partie II – Le budget principal des dépenses décrit les ressources financières requises au prochain exercice pour chaque ministère, organisme et société d'État.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux documents. Le rapport sur les plans et les priorités (RPP) est un plan de dépenses établi par chaque ministère et organisme qui reçoit des crédits parlementaires (à l'exception des sociétés d'État). Ce rapport présente des renseignements détaillés, pour une période de trois ans commençant à l'exercice indiqué dans le titre du rapport, sur les priorités, les résultats stratégiques, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises. Le rapport ministériel sur le rendement (RMR) dresse un bilan du rendement réel obtenu par chaque ministère et organisme au cours du plus récent exercice terminé, en fonction des plans, des priorités et des résultats attendus énoncés dans son propre RPP. Le RMR informe les parlementaires et la population des résultats obtenus par les organisations pour les Canadiens.

Le budget supplémentaire des dépenses renferme en outre des renseignements sur les besoins relatifs aux dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le budget principal des dépenses ou qui ont ultérieurement été précisés afin de rendre compte de l'évolution de programmes et de services donnés.

L'information financière présentée dans le RMR provient directement des autorisations décrites dans le budget principal des dépenses et des renseignements fournis dans le RPP sur les dépenses prévues. Cette information financière correspond à celle fournie dans les Comptes publics du Canada. Ceux-ci renferment l'État consolidé de la situation financière, l'État consolidé des résultats et du déficit accumulé, l'État consolidé de la variation de la dette nette et l'État consolidé des flux de trésorerie du gouvernement du Canada, de même que des renseignements détaillés des opérations financières ventilés par portefeuille ministériel pour un exercice donné. Deux types d'information financière présentée dans le RMR proviennent des Comptes publics du Canada : les autorisations budgétaires disponibles pour emploi au nouvel exercice par une organisation qui reçoit des crédits parlementaires, et les autorisations utilisées lors de cet exercice. Ces dernières autorisations correspondent aux dépenses réelles décrites dans le RMR.

La *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats* du Conseil du Trésor favorise une plus grande concordance de l'information sur le rendement présentée dans les RMR, les autres documents budgétaires et les Comptes publics du Canada. Pour les organisations qui reçoivent des crédits parlementaires, la Politique définit l'architecture d'alignement des programmes comme une structure par rapport à laquelle l'information sur le rendement financier et non financier est fournie aux fins des documents budgétaires et des rapports au Parlement. Peu importe si l'organisation présente l'information dans le budget principal des dépenses, le RPP, le RMR ou les Comptes publics du Canada, la même structure est utilisée.

Dans le but de mieux appuyer les décisions sur les crédits, un certain nombre de changements ont été apportés aux RMR en 2013-2014. Le RMR présente maintenant les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement dans la section II, au niveau le plus bas de l'architecture d'alignement des programmes, le cas échéant.

Le format et la terminologie du RMR ont également été modifiés afin de le rendre plus clair et cohérent et de mettre davantage l'accent sur l'information du budget des dépenses et des Comptes publics. De plus, l'information ministérielle concernant la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été regroupée dans un nouveau tableau de renseignements supplémentaires qui sera affiché sur le site Web du ministère. Ce tableau comprend tous les éléments de la Stratégie qui étaient auparavant fournis dans les RMR et les sites Web ministériels, y compris les rapports sur l'écologisation des opérations gouvernementales et les évaluations environnementales stratégiques. La section III du rapport fournira un lien vers le nouveau tableau dans le site Web du ministère. Enfin, les définitions des termes utilisés sont maintenant fournies en annexe.

## Message de la Ministre

**L**e ministère du Patrimoine canadien et les organismes du portefeuille, dont le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), contribuent de multiples façons à la qualité de vie des Canadiens. Ensemble, ils soutiennent nos créateurs, font valoir leur talent et les encouragent à innover, notamment dans l'univers numérique. Ils favorisent aussi la création d'un environnement au sein duquel tous les Canadiens peuvent vivre des expériences culturelles diversifiées, tout en préservant et en mettant en valeur notre dualité linguistique et notre riche patrimoine. Alors que nous nous préparons à célébrer les 150 ans de la Confédération canadienne en 2017, nous pouvons être fiers de ces institutions qui sont au cœur de la vie culturelle, sociale et économique de nos communautés. Elles contribuent à faire du Canada un pays créatif, fier de son passé et résolument tourné vers l'avenir.



**L'**automne dernier, le CRTC a lancé « Parlons télé : une conversation avec les Canadiens » sur l'avenir de leur système de télévision. Des milliers de Canadiens y ont participé et ont communiqué leurs idées sur la façon dont le système devrait évoluer pour répondre à leurs besoins. Par ailleurs, en novembre 2013, le gouvernement a demandé au CRTC de préparer un rapport présentant les avenues possibles en matière de programmation à la carte pour les chaînes spécialisées.

**P**our s'assurer que les Canadiens bénéficient d'un marché dynamique et concurrentiel des services sans fil, le CRTC a mis en place un code de conduite pour les entreprises de cette industrie. Le Code sur les services sans fil aide les Canadiens à comprendre leurs contrats et décrit leurs droits fondamentaux.

**À** titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis ravie de vous présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2013-2014* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Ce rapport brosse un tableau détaillé des réalisations du CRTC au cours de la dernière année. Je vous invite à le parcourir afin de mieux connaître les mesures qu'il a prises afin de remplir son mandat, d'appuyer les priorités de notre gouvernement et de servir les Canadiens des quatre coins du pays avec efficacité et diligence.

L'honorable Shelly Glover, C.P., députée

## Message du Président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de l'exercice 2013-2014. Ce rapport rend compte des progrès continus réalisés par le CRTC pour s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.



Le CRTC a respecté toutes les priorités associées à cet objectif, comme le décrit notre *Rapport sur les plans et les priorités* de 2013-2014. Par exemple, nous avons lancé Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l'avenir du système de télévision au Canada. Notre objectif consiste à élaborer un cadre de réglementation tourné vers l'avenir s'adaptant aux changements. Nous établissons également les bases pour la modernisation des capacités téléphoniques, large bande et sans fil de Norouestel pour les Canadiens des collectivités du Nord.

De plus, le CRTC a enquêté sur des plaintes concernant des violations possibles à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et aux règles connexes. Par conséquent, nous sommes parvenus à des ententes avec plusieurs télévendeurs, lesquelles comprenaient des sanctions pécuniaires importantes. Nous avons également poursuivi nos préparatifs en vue de l'entrée en vigueur de la loi canadienne anti-pourriel, le 1<sup>er</sup> juillet 2014, qui comprenait la mise sur pied du Centre de notification des pourriels.

En outre, le CRTC a mis en place un code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil mobiles, permettant ainsi aux Canadiens d'annuler sans pénalité leur contrat de services sans fil après deux ans. Nous avons également tracé la voie à l'introduction d'un service de relais vidéo pour les utilisateurs de l'American Sign Language et de la Langue des signes québécoise. Finalement, nous avons imposé un certain nombre de conditions à BCE Inc., afin de garantir que son acquisition des services de télévision et de radio d'Astral Média serve les Canadiens et leur système de radiodiffusion.

Je suis fier des réalisations du CRTC en 2013-2014. Nos actions et nos décisions continuent de démontrer que nous mettons l'accent sur les Canadiens, tant à titre de citoyens, de créateurs que de consommateurs, et fournissons des bases solides pour garantir la confiance du public envers le CRTC.

Jean-Pierre Blais  
Président et premier dirigeant

## Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

### Profil de l'organisation

**Ministre de tutelle :** L'honorable Shelly Glover, C.P., députée ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

**Premier dirigeant :** Jean-Pierre Blais, Président et premier dirigeant

**Portefeuille ministériel :** Patrimoine canadien

### Instruments habilitants :

- [Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#)<sup>i</sup>;
- [Loi sur Bell Canada](#)<sup>ii</sup>;
- [Loi sur la radiodiffusion](#)<sup>iii</sup>;
- [Loi sur les télécommunications](#)<sup>iv</sup>;
- [Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications](#)<sup>v</sup>, appelée « loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP » dans le présent document.

### Année d'incorporation ou de création : 1968

Les conseillers du CRTC sont nommés par le gouverneur en conseil. Le CRTC compte un président ainsi que deux vice-présidents. Le président est le premier dirigeant du CRTC, et c'est lui qui en dirige les travaux et le personnel.

## Contexte organisationnel

### Raison d'être

Le **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**<sup>vi</sup> est un tribunal administratif. Il exerce son mandat, conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et à la loi canadienne anti-pourriel (LCAP), afin de permettre aux Canadiens de disposer d'un système de communication de calibre mondial.

Le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles.

### Responsabilités

Le CRTC est tenu de réglementer et de surveiller les systèmes de radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt du public, conformément aux objectifs stratégiques énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC détient également de nouvelles responsabilités, découlant de la LCAP.

Le CRTC réalise son mandat au moyen d'un certain nombre d'activités, notamment :

- consulter les Canadiens et leur communiquer de l'information;
- prendre des décisions concernant des fusions, des acquisitions et des changements de propriété;
- approuver des tarifs et certaines ententes liées à l'industrie des télécommunications;
- attribuer, renouveler et modifier des licences pour les entreprises de radiodiffusion;
- administrer et renforcer les règles sur les télécommunications non sollicitées;
- régler des différends concurrentiels;
- surveiller, évaluer et rendre des comptes sur les industries de la radiodiffusion et des télécommunications;
- donner suite aux demandes de renseignements et aux plaintes du public;
- favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail;
- faire respecter les dispositions applicables de la LCAP.

Le CRTC s'efforce de mener ses activités de manière équitable et transparente. Il s'efforce également de s'assurer que ses politiques de réglementation sont toujours efficaces en tenant compte des besoins en évolution des consommateurs et des entreprises, des nouvelles technologies et de l'évolution du marché.

Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ses activités sont assujetties aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada, qui assurent l'excellence en gestion et la responsabilité devant les Canadiens.

## **Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes**

En 2012, le CRTC a établi des jalons et des priorités pour l'aider à accomplir son mandat. Afin d'harmoniser sa structure de gestion des ressources et des résultats avec cette nouvelle approche, l'organisation a modifié son résultat stratégique et son architecture d'alignement des programmes (AAP). Les deux programmes précédents, Radiodiffusion canadienne et Télécommunications canadiennes, ont été remplacés par deux nouveaux programmes : Création de contenu canadien et Connexion au système de communication. Six nouveaux sous-programmes ont également été ajoutés à l'AAP.

En 2013-2014, le CRTC a de nouveau modifié son AAP pour l'exercice 2014-2015, en vue d'améliorer son approche à l'égard de ses responsabilités. Un troisième programme, Protection au sein du système de communication, a été élaboré et les sous-programmes Services de communication améliorant la sécurité et Communications commerciales non sollicitées relèvent maintenant de ce programme.

**1. Résultat stratégique :** Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial

**1.1 Programme :** Création de contenu canadien

**1.1.1 Sous-programme :** Diversité du contenu canadien

**1.1.2 Sous-programme :** Contenu canadien attrayant

**1.2 Programme :** Connexion au système de communication

**1.2.1 Sous-programme :** Services de communication de qualité

**1.2.2 Sous-programme :** Services de communication abordables

**1.2.3 Sous-programme :** Services de communication améliorant la sécurité

**1.2.4 Sous-programme :** Communications commerciales non sollicitées

**Services internes**

## Priorités organisationnelles

Pour renforcer ses programmes et ses activités, atténuer les risques stratégiques et exécuter efficacement ses programmes de base, le CRTC a énoncé six priorités auxquelles il a attribué ses ressources en 2013-2014, à savoir :

- Bien cibler les consommateurs
- S’assurer que l’industrie de la radiodiffusion canadienne contribue à la création et à la diffusion d’une programmation canadienne diverse
- Améliorer l’accès à des services de communication pour les Canadiens des régions du Nord et les Canadiens handicapés
- Favoriser la concurrence pour les services de télécommunication
- Renforcer l’efficacité et la viabilité du régime canadien relatif aux communications non sollicitées
- Mettre l’accent sur l’excellence en gestion au moyen d’un cadre de planification et de rapports intégrés

### Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Programmes
Bien cibler les consommateurs	Nouveau <sup>1</sup>	Tous les programmes
<b>Sommaire des progrès</b>		
<p>Le CRTC a franchi des étapes importantes pour assurer que la voix des Canadiens soit entendue et prise en compte dans ses processus. Le CRTC a utilisé des démarches novatrices visant à rallier les Canadiens. Ces efforts ont été essentiels à l’amélioration de la réglementation du système de communication en soutien à l’atteinte du résultat stratégique du CRTC. Parmi les réalisations concrètes, on compte notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À la suite de vastes consultations publiques en deux phases effectuées au moyen de démarches novatrices dont des discussions en ligne, le CRTC a publié un code de conduite obligatoire pour l’industrie canadienne des services sans fil (Code sur les services sans fil). Dans le cadre de la première phase, le CRTC a demandé aux Canadiens de participer à la création d’un code national pour les services sans fil et, dans le cadre de la seconde, il les a invités à commenter une ébauche du code. Le <a href="#">Code sur les services sans fil</a><sup>vii</sup> est entré en vigueur en décembre 2013 et il permet aux consommateurs de mieux comprendre leurs droits ainsi que les responsabilités de leur fournisseur de services relativement aux services sans fil mobiles, afin qu’ils puissent agir de manière éclairée et efficace au sein d’un marché concurrentiel. Le CRTC a favorisé une meilleure compréhension du Code sur les services sans fil en rendant disponibles en ligne une liste de vérification des principaux avantages du code et un outil de calcul des frais d’annulation.</li> </ul>		

<sup>1</sup> Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l’exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l’exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l’exercice visé dans le Rapport sur les plans et les priorités ou le Rapport ministériel sur le rendement. Si un autre type de priorité propre au ministère est présenté, il faut en expliquer la signification.

- Le lancement de [Parlons télé : une conversation avec les Canadiens](#)<sup>viii</sup>, en octobre 2013, a amorcé un processus mettant en jeu des façons novatrices d'entrer en liaison avec les Canadiens sur l'avenir du système de télévision au Canada, les nouvelles technologies et les habitudes d'écoute ainsi que la façon dont le système de radiodiffusion peut servir les intérêts des consommateurs et répondre à leurs attentes.
  - Dans le cadre de la Phase 1 de Parlons télé, les Canadiens ont été invités à partager leurs opinions sur la programmation télévisuelle et sur la façon de recevoir cette programmation, et on leur a demandé s'ils disposaient de suffisamment d'information pour procéder à des choix éclairés en matière de programmation télévisuelle. Plus de 1 300 Canadiens ont participé par courriel, par forum de discussion en ligne, par télécopieur, par courrier, par un formulaire en ligne et par téléphone. De plus, 26 conférences « éclairs » ont été tenues par des groupes de consommateurs, des associations de l'industrie, des écoles et des universités. Les comptes-rendus de réunions sont accessibles sur le site Web du CRTC et certaines des réunions sont toujours accessibles en ligne, sur YouTube. Le CRTC a également commandé des travaux de recherche d'intérêt public, afin d'analyser plus en profondeur les enjeux spécifiques.
  - Dans le cadre de la Phase 2 de Parlons télé, lancée en mars 2014, on a utilisé l'information reçue dans le cadre de la Phase 1 pour créer un questionnaire interactif comportant des choix réalistes des consommateurs. Plus de 7 000 Canadiens ont participé à une discussion plus en profondeur concernant les enjeux et les conséquences possibles de certaines modifications au système de télévision.
  - On a utilisé activement Twitter pour rejoindre les Canadiens et pour poursuivre la conversation au moyen des mots-clés [#Parlonstele](#) et [#TalkTV](#).
- Le CRTC a préparé une réponse à une demande du gouverneur en conseil, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur la radiodiffusion*, de faire [rapport](#)<sup>ix</sup> sur la façon de maximiser, pour les consommateurs canadiens, les possibilités de s'abonner à des services de télévision payante et spécialisée à la carte, tout en appuyant la politique de radiodiffusion du Canada. Dans sa réponse, le CRTC a proposé une approche conçue pour répondre à la demande des consommateurs de bénéficier d'une souplesse accrue en exigeant que tous les services facultatifs<sup>2</sup> soient offerts à la carte. Selon cette approche, les abonnés n'auraient pas à payer pour les services facultatifs qu'ils ne veulent pas recevoir et pourraient consacrer leurs ressources financières principalement aux services dont eux ou leur famille veulent. Le gouverneur en conseil a demandé que le rapport soit terminé en 2014-2015.
- En juillet 2013, un exercice d'établissement des faits a été entrepris en vue de recueillir des renseignements sur le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications. Le CRTC a étudié la mesure dans laquelle les Canadiens dépendent des téléphones payants et les conséquences, s'il y a lieu, que d'autres retraits de téléphones payants et une augmentation possible des tarifs pourraient avoir. Par la même occasion, le CRTC a interdit aux entreprises de services locaux titulaires de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité et a refusé une augmentation des tarifs des téléphones payants, jusqu'à ce que l'exercice d'établissement des faits soit terminé. Un suivi sera effectué en 2014-2015, au besoin.
- Le CRTC a amélioré sa présence numérique en terminant la phase initiale de restructuration de son site Web. Il a commencé à organiser et à présenter l'information sur son site Web d'une manière plus dynamique et conviviale, afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et de faciliter leur participation aux activités du CRTC. Le CRTC a augmenté sa présence sur les médias sociaux en créant une [chaîne YouTube](#)<sup>x</sup>, en élaborant des pages d'accueil destinées aux appareils mobiles ainsi

<sup>2</sup> Les services de programmation facultatifs comprennent tous les services canadiens faisant l'objet d'une licence et exemptés qui ne sont pas tenus de faire partie du service de base, ainsi que les services non canadiens. Selon l'approche à la carte, les services suivants devraient faire partie du service de base et ne seraient donc pas considérés comme des services facultatifs : les stations de télévision conventionnelles canadiennes locales, les services mentionnés à l'article 9(1)h de la *Loi sur la radiodiffusion*, les services éducatifs provinciaux, les chaînes communautaires et les services de programmation de la législature provinciale.

qu'en continuant d'accroître le dialogue avec les Canadiens et leur mobilisation au moyen de Twitter. Pour terminer, le CRTC a mis en œuvre un nouveau fil de nouvelles public et introduit un nouveau [fil Rich Site Summary \(RSS\)](#)<sup>xi</sup> pour les publications quotidiennes.

Priorité	Type	Programmes
S'assurer que l'industrie de la radiodiffusion canadienne contribue à la création et à la diffusion d'une programmation canadienne diverse	Nouveau	1.1 Création de contenu canadien 1.1.1 Diversité du contenu canadien 1.1.2 Contenu canadien attrayant
<b>Sommaire des progrès</b>		
<p>Le CRTC a appuyé la création d'un contenu canadien diversifié et attrayant qui a été mis à la disposition de tous les Canadiens et qui reflètera les attitudes, les opinions, les idées, les valeurs et la créativité artistique de ces derniers. Grâce à une solide mobilisation et à la consultation des Canadiens en ce qui a trait à l'attribution de licences aux radiodiffuseurs et à la politique réglementaire de radiodiffusion, le CRTC a été en mesure de garantir que les Canadiens soient mieux équipés pour participer à la vie démocratique et culturelle. Les progrès effectués au cours de la période de 2013-2014 comprennent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRTC a tenu une consultation publique pour renouveler les licences de radiodiffusion des radiodiffuseurs indépendants qui n'appartiennent pas à des entreprises de distribution par câble ou par satellite. Par ce processus, 84 demandes de renouvellement ont été approuvées. Dans l'esprit du CRTC, l'attribution des licences et leur réglementation, en particulier dans le cas des services indépendants de petite taille, devraient être aussi souples, aussi adaptés et aussi ciblés que possible afin que les services de télévision soient en mesure de s'adapter aux changements qui s'opèrent dans l'environnement des communications. De plus, le renouvellement de ces services indépendants garantira que les Canadiens continuent d'avoir accès à des émissions variées d'une gamme diversifiée de services de télévision et que les émissions offertes répondent aux besoins et aux intérêts des Canadiens.</li> <li>• Lorsque le CRTC a examiné les demandes en vue d'obtenir la distribution obligatoire de son service dans le cadre du service numérique de base des entreprises de distribution de radiodiffusion, il s'est assuré que les services ayant obtenu la distribution obligatoire incluaient des services destinés aux personnes handicapées ainsi qu'un service offrant une programmation destinée aux communautés de langue officielle en situation minoritaire et une programmation destinée aux Canadiens autochtones.</li> <li>• Le CRTC a tenu un processus de consultation publique pour réviser ses politiques concernant l'attribution des licences télévisuelles aux services canadiens de nouvelles nationales ainsi que sur les conditions de distribution de ces services et des services étrangers de nouvelles, afin d'assurer un éventail diversifié et équilibré d'émissions de nouvelles canadiennes dans le système canadien de radiodiffusion.</li> <li>• En octobre 2013, le CRTC a entrepris un examen ciblé de la politique sur la radio commerciale touchant les marchés de langues française et anglaise, afin d'aborder les questions de politique réglementaire liées aux petits marchés, aux stations de faible puissance, à la radio haute définition (HD), aux nouveaux mécanismes de conformité ainsi qu'aux registres et dossiers.</li> <li>• Le CRTC a entrepris une consultation publique pour réviser le processus de transfert de propriété d'entreprises commerciales. L'objectif était de simplifier le processus et de le rendre cohérent et prévisible pour l'industrie, tout en élaborant des mesures pour garantir que les contributions payées</li> </ul>		

dans le cadre de ces transactions de transfert de propriété se traduisent par des améliorations mesurables pour les collectivités desservies par les entreprises de radiodiffusion et pour l'ensemble du système canadien de radiodiffusion. Ces mesures visaient notamment à déterminer si des paiements minimums devraient être affectés aux fonds de tierce partie, dont le Fonds des médias du Canada. Le CRTC s'est également penché sur le bien-fondé de sa méthode actuelle de calcul de la valeur de la transaction ainsi que de sa façon de préciser et de coder ses pratiques en la matière. Il a également considéré d'autres méthodes pour répartir la valeur de la transaction parmi les divers biens à acquérir. Sous réserve de certaines modifications, le CRTC a approuvé une demande effectuée par Astral Média inc. (Astral) et ses filiales de radiodiffusion autorisées pour le transfert du contrôle effectif des entreprises de radiodiffusion d'Astral à BCE Inc. En approuvant cette demande, le CRTC a imposé des mesures spécifiques pour garantir que la transaction profite aux Canadiens et au système canadien de radiodiffusion.

- Un examen des politiques du CRTC sur la protection des genres et la radiodiffusion à caractère ethnique était prévu pour 2013-2014. Le CRTC a cependant choisi d'adopter une approche plus exhaustive et de tenir compte de ces enjeux dans le contexte de la consultation sur Parlons télé.

Priorité	Type	Programmes
Améliorer l'accès aux services de communication pour les Canadiens des régions du Nord et les Canadiens handicapés	En cours	1.2 Connexion au système de communication 1.2.1 Services de communication de qualité
<b>Sommaire des progrès</b>		
<p>En 2013-2014, le CRTC a entrepris des activités clés pour améliorer l'accès aux services de communication pour les Canadiens des régions du Nord et les Canadiens handicapés. Des mesures concrètes ont été prises pour assurer que ces groupes jouissent d'un accès sans restriction au système de communication et reçoivent des services de qualité. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRTC a tenu un processus de consultation publique sur les services offerts aux Canadiens des régions du Nord et a publié une politique réglementaire de télécom en décembre 2013. Cette dernière comprenait un examen exhaustif du cadre de réglementation de Norouestel Inc. (Norouestel) et des conclusions à l'effet que la réglementation par plafonnement des prix actuelle demeure appropriée pour les services de Norouestel. De plus, la mise en œuvre du plan de modernisation de Norouestel sera surveillée, car les tarifs du service de raccordement de gros de la compagnie ont été modifiés, et le CRTC réglera les services de réseau Internet et de réseau étendu Ethernet de détail de Norouestel dans les régions desservies par voie terrestre, car il a été établi que Norouestel détient un pouvoir important sur les marchés de ces régions. Des audiences ont eu lieu à Inuvik et à Whitehorse.</li> <li>• En février 2014, le CRTC a amorcé une enquête concernant les services par satellite utilisés pour fournir des services de télécommunication aux collectivités du Nord et aux collectivités éloignées du Canada. Cette enquête était le résultat d'une décision du CRTC pour Norouestel, dans laquelle le CRTC a identifié un fossé numérique entre les collectivités recevant des services de télécommunication au moyen d'installations terrestres et celles uniquement desservies par satellite.</li> <li>• En octobre 2013, le CRTC a amorcé une instance dans le but de traiter les enjeux liés à la faisabilité d'établir un service de relais vidéo au Canada pour les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Des services d'interprétation simultanée en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ) ont été fournis pendant toute la durée de l'audience, laquelle a été diffusée en ligne pour la première fois. Le CRTC a accepté les interventions vidéo en ASL et en LSQ, et des accommodements ont été offerts aux participants qui nécessitaient des</li> </ul>		

auxiliaires de communication pour prendre part à l'audience publique.

- En outre, en octobre 2013, le CRTC a publié un Rapport de l'enquêteur sur les questions relatives aux services d'urgence 9-1-1. Le CRTC a également invité le public à formuler des observations afin de s'assurer que les services d'urgence 9-1-1 tirent le meilleur parti des nouvelles technologies.

Priorité	Type	Programmes
Favoriser la concurrence pour les services de télécommunication	Nouveau	1.2 Connexion au système de communication 1.2.2 Services de communication abordables

#### Sommaire des progrès

En 2013-2014, le CRTC a réalisé des progrès considérables par rapport à sa priorité consistant à favoriser la concurrence pour les services de télécommunication, laquelle appuyait l'accès des Canadiens à des services de communication abordables et de qualité. Les principales réalisations de 2013-2014 comprennent :

- En octobre 2013, un processus visant à évaluer le statut réglementaire des services de télécommunication de gros et des politiques connexes a été lancé. Les services de gros visent à faciliter la concurrence sur les marchés de détail afin d'accroître l'éventail de choix offerts aux Canadiens. Le CRTC se penche actuellement sur le cadre réglementaire des services de gros, sur la tarification des services de gros, et sur le bien-fondé de rendre obligatoire de nouveaux services de gros, dont les installations de fibre jusqu'aux locaux de l'abonné. Ce processus a été lancé pour veiller à ce que les services de télécommunication de gros et les politiques connexes demeurent appropriés pour répondre aux besoins des consommateurs durant les prochaines années à mesure que la technologie et les réseaux changent. Une première ronde d'interventions et de demandes de renseignements a été effectuée au printemps 2014, une deuxième phase est prévue à l'été 2014 et une audience publique est prévue à l'automne 2014.
- Un exercice d'établissement des faits a été effectué pour évaluer l'incidence des ententes concernant l'itinérance des services de gros sur la compétitivité de l'industrie des services sans fil au Canada et les choix offerts aux Canadiens. À la lumière des renseignements recueillis lors de cet exercice, le CRTC a noté que certaines entreprises de services sans fil canadiennes imposaient des tarifs considérablement plus élevés dans leurs ententes d'itinérance de gros avec certaines autres entreprises canadiennes que dans leurs ententes avec des entreprises américaines.
- En décembre 2013, une consultation publique a été amorcée à la suite de l'exercice d'établissement des faits susmentionné (Itinérance des services sans fil mobiles de gros au Canada) afin de déterminer si les fournisseurs de services sans fil exerçaient une discrimination injuste ou une préférence indue en ce qui concerne les ententes d'itinérance de gros au Canada.
- En février 2014, une instance a été amorcée en vue d'examiner l'état du marché des services sans fil mobiles de gros et d'établir les mesures réglementaires qui pourraient être nécessaires si le CRTC concluait que le marché n'est pas suffisamment concurrentiel. Cette instance est en cours et une audience est prévue à l'automne 2014.

Priorité	Type	Programmes
Renforcer l'efficacité et la viabilité du régime canadien relatif aux communications non sollicitées	Engagement antérieur	1.2 Connexion au système de communication 1.2.4 Communications commerciales non sollicitées
Sommaire des progrès		
<p>En 2013-2014, le CRTC a franchi d'importantes étapes en ce qui concerne son engagement de protéger les Canadiens contre les communications commerciales non sollicitées tout en assurant leur accès au système de communication. Les étapes importantes comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À la suite des plaintes de Canadiens, le CRTC a enquêté sur plus de 11 millions d'appels aux Canadiens contrevenant aux <a href="#">Règles sur les télécommunications non sollicitées</a><sup>xii</sup>. Le CRTC a pris des mesures d'application de la loi en envoyant 50 lettres d'avertissement, 8 avis de violation et 30 procès-verbaux de violation ainsi qu'en imposant des sanctions administratives pécuniaires.</li> <li>• Le CRTC a révisé les Règles sur les télécommunications non sollicitées au moyen d'un processus de consultation publique qui a mené au maintien des Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA) du CRTC afin de protéger la vie privée des Canadiens. Dans sa décision, le CRTC a apporté des modifications aux Règles sur les CMA pour s'assurer que les télévendeurs respectent les souhaits des Canadiens de ne pas être dérangés chez eux.</li> <li>• Le <i>Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</i> a été mis en œuvre en avril 2013 en vue d'établir un régime de recouvrement des coûts pour la <a href="#">Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)</a><sup>xiii</sup>. Ce régime permet au CRTC de recouvrer les coûts liés à ses activités d'enquête et d'application de la loi auprès des télévendeurs.</li> <li>• Le CRTC a maintenu son rôle de coprésident du Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités pour promouvoir la coopération internationale à l'égard du respect des règles sur les télécommunications non sollicitées. L'accent a été mis sur l'importance d'augmenter le nombre de membres du réseau, de mettre à contribution et communiquer des stratégies d'application des autres membres et continuer à favoriser la coopération transfrontalière dans le domaine des télécommunications non sollicitées.</li> <li>• Le CRTC a fait des contributions aux partenariats internationaux portant sur la mystification de l'identité de l'appelant, notamment en endossant un rôle de leader dans la création du groupe d'intérêt spécial « Voice and Telephony Abuse » au sein du groupe de travail « Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group ». Les deux partenariats ont été créés pour relever des solutions possibles pour contrer la mystification de l'identité de l'appelant.</li> <li>• Le CRTC a continué à favoriser l'établissement de nouvelles relations et à tirer parti des relations existantes pour appuyer les activités d'application de la loi. Des discussions et des travaux sur la coopération et les ententes de partage de renseignements ont été lancés avec divers organismes d'application de la loi canadiens et internationaux pour améliorer l'identification de cibles et la sélection de cas, ainsi que pour coordonner les interventions opérationnelles.</li> <li>• Un plan de sensibilisation appuyé de produits d'information a été élaboré et mis en œuvre pour favoriser et promouvoir le respect de la loi canadienne anti-pourriel auprès des intervenants de l'industrie et des consommateurs. Le CRTC a rencontré plus de 1 700 organisations partout au pays et a tenu plus de 40 séances et webinaires pour rejoindre les Canadiens qui ne pouvaient pas participer aux séances en personne.</li> <li>• Le CRTC a assuré la surveillance continue des menaces en ligne et des pourriels, en plus d'avoir effectué des études sur les tendances et identifié les paramètres qui aideront à mesurer le rendement.</li> <li>• En 2013-2014, le CRTC s'est préparé à livrer ses activités de conformité et de mise en application relativement à la loi canadienne anti-pourriel, laquelle n'entrait pas en vigueur avant le 1<sup>er</sup> juillet 2014.</li> <li>• Le CRTC a continué à finaliser les processus de mise en œuvre du <a href="#">Centre de notification des</a></li> </ul>		

**pourriels**<sup>xiv</sup> en établissant une connexion avec ses utilisateurs autorisés, en peaufinant ses sources de données et ses protocoles et en intégrant des outils d'analyse et d'essais de pointe. Des outils d'investigation numériques ont été constamment améliorés et mis à l'essai pour recueillir des éléments de preuve électroniques dans le cadre d'enquêtes, les préserver et les analyser. Le personnel a continué à suivre des formations spécialisées afin de suivre le rythme des nouvelles technologies, des menaces et des stratégies dans le cyberspace.

Priorité	Type	Programmes
Mettre l'accent sur l'excellence en gestion au moyen d'un cadre de planification et de rapports	Nouveau	Tous les programmes
<b>Sommaire des progrès</b>		
<p>Le CRTC s'est engagé à faire preuve d'excellence dans sa gestion et a accompli des progrès considérables dans le renforcement de son cadre de planification des activités intégré, de ses ressources financières et humaines, ainsi que de ses pratiques relatives à la gestion de l'information et à la technologie. Les réalisations de 2013-2014 comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réduction ciblée des dépenses en 2013-2014 a été atteinte, permettant ainsi au CRTC de cumuler des dépenses d'au moins 5 % sous les niveaux de dépenses autorisées par le Parlement dans le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 2013-2014. Le CRTC a continué à élaborer et mettre en œuvre des mesures qui ont contribué à réduire ses coûts de fonctionnement annuels, comme des occasions et des économies d'efficience réalisées grâce à la simplification des fonctions administratives. Par exemple :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les dépenses liées aux télécommunications en milieu de travail ont été diminuées au moyen d'initiatives comme la migration des lignes terrestres vers des téléphones cellulaires;</li> <li>○ les groupes des Décisions de radiodiffusion et de télécommunications ont été regroupés, ce qui a permis de réaliser des gains d'efficacité sur le plan administratif, d'adopter des processus plus uniformes et d'accroître la synergie;</li> <li>○ les dépenses globales liées aux déplacements, à l'hébergement et aux conférences ont diminué d'environ 20 % en 2013-2014 par rapport à l'exercice de 2012-2013 grâce à la gestion et à la surveillance active et continue des dépenses, ainsi qu'à la mise en œuvre de pratiques simplifiées et économiques.</li> </ul> </li> <li>• En ce qui concerne la gestion de l'information/technologie de l'information (GI-TI), un comité exécutif de surveillance a été créé. De plus, le système de gestion des documents du CRTC a été mis à jour, et des travaux préliminaires sur la mise en œuvre de la Directive sur la tenue de documents du Secrétariat du Conseil du Trésor ont continué.</li> <li>• Le CRTC a également poursuivi ses efforts pour améliorer la sécurité en :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ mettant à jour son plan de continuité des opérations et son plan de reprise après sinistre;</li> <li>○ déterminant les risques en matière de sécurité et en augmentant la sécurité physique pour le Centre de notification des pourriels;</li> <li>○ effectuant des évaluations de la sécurité des bureaux régionaux.</li> </ul> </li> <li>• En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, le CRTC :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ a mis à jour et offert des programmes de formation sur le développement du leadership et la pensée stratégique s'adressant aux employés, et a développé un programme de formation sur l'innovation et la créativité en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada;</li> <li>○ s'est assuré que les employés du CRTC ont été formés sur le respect en milieu de travail et les valeurs et l'éthique;</li> <li>○ a élaboré et mis en place un programme de stage pour les Inuits;</li> </ul> </li> </ul>		

- a continué le programme de rotation d'emplois interne;
- a entrepris des exercices de gestion du talent, et a élaboré des plans de relève pour les postes clés.
- Un cadre de planification intégré des activités a été mis en œuvre, ce qui a permis au CRTC de mieux surveiller les risques et les besoins ministériels dans tous les secteurs. Ainsi, le CRTC a renforcé ses plans stratégiques et ministériels et fait preuve de transparence dans ses rapports au public.

## Analyse des risques

Pour le CRTC, l'atteinte des résultats escomptés pourrait être affectée par des faits nouveaux qui sont partiellement ou totalement indépendants de sa volonté. En effet, les environnements interne et externe du CRTC se caractérisent par d'importants facteurs qui ont une incidence sur l'exposition au risque de l'organisation.

### Risques clés<sup>3</sup>

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec l'architecture d'alignement des programmes
<p><b>Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et services de communication</b></p> <p>Comme l'évolution technologique constante permet la création rapide de nouveaux services de communication à l'échelle mondiale, il est possible que le CRTC ait de la difficulté à remplir les objectifs qui lui sont imposés par la loi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRTC a surveillé constamment les conditions du marché et les avancées technologiques et il les a analysées de manière stratégique afin de préconiser la politique de réglementation.</li> <li>• Le CRTC a entretenu un dialogue continu avec les consommateurs, les créateurs et les fournisseurs de services pour déterminer et analyser les tendances.</li> <li>• Le CRTC a collaboré avec les intervenants externes à la promotion des émissions canadiennes.</li> </ul>	Tous les programmes
<p><b>Recours accru aux services de communication</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRTC a constamment effectué des recherches et des analyses pour</li> </ul>	Tous les programmes

<sup>3</sup> En 2013-2014, le CRTC a effectué un exercice de gestion du risque rigoureux et a créé un profil de risque de l'organisation conforme aux normes du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce document reflète à la fois le nouveau profil de risque de l'organisation et ce qui a été énoncé dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014.

<p>Comme le recours des Canadiens aux services de communication augmente rapidement, il y a un risque que le CRTC ne mette pas en place assez rapidement des politiques et des règlements pour composer avec les nouveaux enjeux.</p>	<p>cerner les lacunes, les défis, les tendances et les enjeux afin d'élaborer des politiques et des règlements pour répondre en temps opportun à ces questions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le CRTC a mis en place des stratégies pour consulter les principaux intervenants externes afin de surveiller l'évolution des tendances qui influent sur les politiques et la réglementation et d'en discuter.</li> </ul>	
<p><b>Ressources humaines</b></p> <p>Étant donné que l'effectif du CRTC est en constante évolution, notamment en raison de l'arrivée de nouveaux employés et des employés admissibles à la retraite, il existe un risque que le CRTC ne pourra pas compter sur un effectif bien choisi, bien formé et bien dirigé pour contribuer à la réussite des objectifs du CRTC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le CRTC a poursuivi ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris de gestion de talent, de formation et d'apprentissage et de planification de la relève.</li> <li>Le CRTC a examiné et surveillé de manière continue l'efficacité de ses plans de ressources humaines.</li> </ul>	<p>Tous les programmes</p>

Afin de s'assurer qu'il comprend entièrement le système de communication, le CRTC a collaboré avec des partenaires, notamment des chercheurs et des experts de l'extérieur, et a consulté le public au moyen des médias sociaux pour l'aider à cerner les enjeux et les préoccupations des consommateurs. Le CRTC a continué à recueillir des données sur les services de communication au moyen d'enquêtes annuelles publiées dans le *Rapport de surveillance des communications*<sup>xv</sup>, il a effectué des activités novatrices de mobilisation en ligne pour mieux comprendre les intérêts et les besoins d'un vaste éventail de Canadiens et il a effectué des recherches sur l'opinion publique. De plus, l'outil d'analyse interne « Optique du consommateur » qui est utilisé pour constituer une solide assise afin de s'assurer que la perspective des consommateurs est reflétée, a été prise en compte dans les décisions du CRTC.

Pour réduire au minimum le risque d'attaque électronique et de désastre naturel ou causé par l'homme qui pourraient entraîner des pannes partielles ou catastrophiques de l'infrastructure de

gestion de l'information ou de la technologie de l'information, le CRTC a mis à jour et géré son plan de continuité des opérations et son plan de reprise après sinistre, accru la sécurité physique du Centre de notification des pourriels, procédé à l'identification des risques pour la sécurité et réalisé des évaluations de sécurité des bureaux régionaux et des audiences.

En 2013-2014, le CRTC a renforcé ses partenariats de recherche, de surveillance et de partage de données en concluant des ententes avec des intervenants externes pour améliorer le partage de renseignements. Il a également effectué une analyse de l'environnement afin d'en cerner les forces, les faiblesses, les occasions et les menaces.

## Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014 (Note 1)	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
57 695 111	57 695 111	60 734 267	57 571 538	-123 573

Note 1: Les dépenses réelles tiennent compte des dépenses brutes qui incluent les revenus disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (réel moins prévu) 2013-2014
438	434	-4

Le total des autorisations comprend tous les montants approuvés dans le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 2013-2014. Pour obtenir des renseignements au sujet des variances dans les dépenses, veuillez consulter la section « Tendances relatives aux dépenses du ministère ».

## Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014 (Note 1)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013 (Note 1)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012 (Note 1)
<b>Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial<sup>4</sup></b>								
Création de contenu canadien <sup>5</sup>	20 876 027	20 876 027	16 179 911	16 179 297	21 901 298	19 411 193	19 821 180	21 357 039
Connexion au système de communication <sup>6</sup>	23 429 925	23 429 925	18 746 077	18 745 357	24 603 517	23 620 843	21 286 180	21 913 909
Protection au sein du système de communication			9 594 595	9 594 257				
<b>Total partiel</b>	44 305 952	44 305 952	44 520 583	44 518 911	46 504 815	43 032 036	41 107 360	43 270 948
<b>Services internes</b>	13 389 159	13 389 159	13 510 105	13 509 624	14 229 452	14 539 502	15 349 760	15 366 838
<b>Total partiel</b>								
<b>Total</b>	57 695 111	57 695 111	58 030 688	58 028 535	60 734 267	57 571 538	56 457 120	58 637 786

Note 1: Les dépenses réelles tiennent compte des dépenses brutes qui incluent les revenus disponibles.

L'AAP du CRTC pour les exercices 2011-2012 et 2012-2013 comprenait les programmes suivants : Radiodiffusion canadienne, Télécommunications canadiennes et Services internes. Pour l'exercice 2013-2014, le CRTC a obtenu l'approbation du Conseil du Trésor de réviser son AAP pour qu'elle soit formée des programmes suivants : Création de contenu canadien, Connexion au système de communication et Services internes. Le Conseil du Trésor a approuvé une autre modification pour l'exercice 2014-2015, soit l'ajout du programme « Protection au sein du système de communication ». Ce nouveau programme a été financé grâce à la réaffectation de ressources des trois programmes qui existaient en 2013-2014.

<sup>4</sup> Le résultat stratégique en 2011-2012 et 2012-2013 était le suivant : Les Canadiens ont accès à une vaste gamme d'émissions canadiennes de grande qualité ainsi qu'à des services de télécommunication de grande qualité qui sont fiables et abordables.

<sup>5</sup> Anciennement « Radiodiffusion canadienne » en 2011-2012 et 2012-2013.

<sup>6</sup> Anciennement « Télécommunications canadiennes » en 2011-2012 et 2012-2013.

## Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2013-2014 avec le [cadre pangouvernemental](#)<sup>xvi</sup> (dollars)

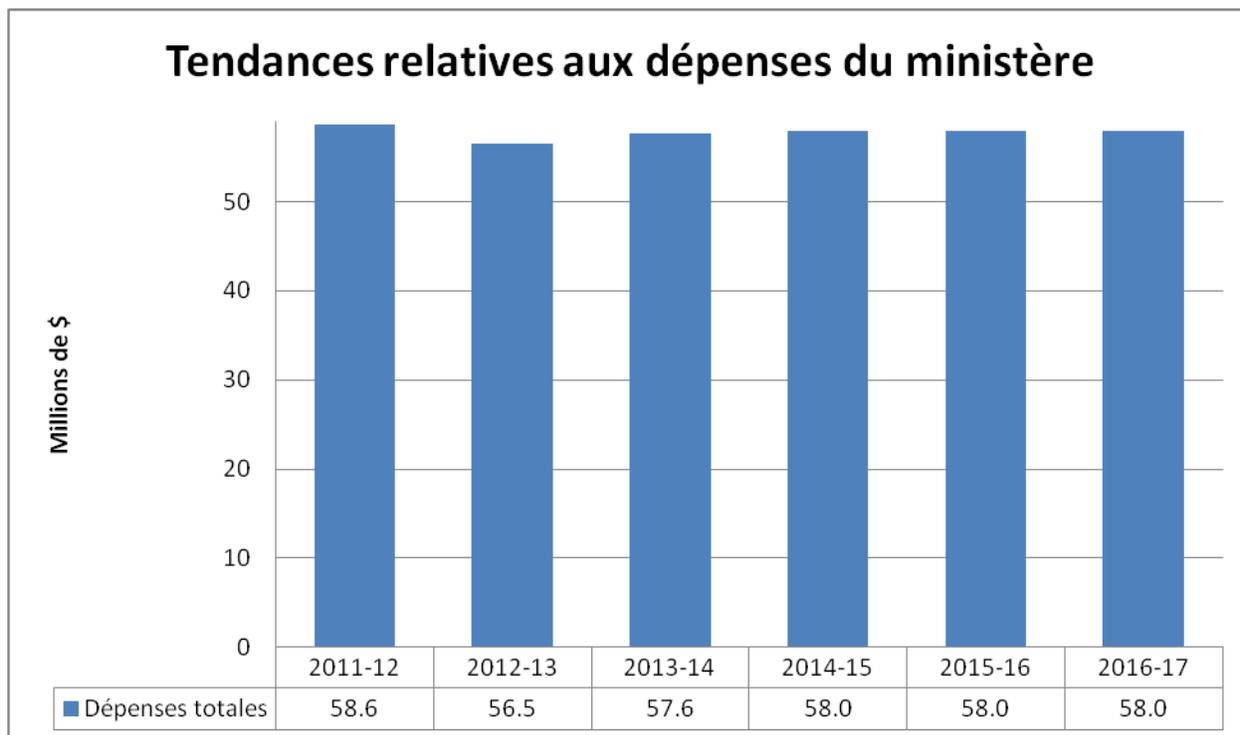
Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2013-2014
<b>Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial</b>	1.1 Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	19 411 193
	1.2 Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	23 620 843

Total des dépenses par secteur de dépenses (dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	23 429 925	23 620 843
Affaires sociales	20 876 027	19 411 193
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	0	0

## Tendances relatives aux dépenses du ministère

Le graphique présenté ci-dessous montre les dépenses totales du CRTC. Il n'y a aucun programme temporaire.



### Dépenses totales

Les dépenses du CRTC sont demeurées relativement constantes depuis 2011-2012, avec des fluctuations mineures d'une année à l'autre en raison des facteurs mis en évidence ci-dessous.

En 2011-2012, les dépenses totales ont été temporairement élevées en raison du paiement forfaitaire de l'indemnité de fin d'emploi accumulée. Cette option a été offerte à différentes classifications d'employés suite à la signature de nouvelles conventions collectives.

En 2012-2013, les dépenses totales ont diminué, ce qui s'explique principalement par l'effort de réduction des dépenses de fonctionnement du CRTC. Comme il est indiqué dans le Plan triennal du CRTC 2012-2015, une initiative a été lancée pour examiner la structure et les priorités organisationnelles en vue de réduire les coûts de fonctionnement d'au moins 5 % au cours des trois prochains exercices. Pour l'exercice 2012-2013, plusieurs mesures visant à augmenter l'efficacité ont été mises en place et ont contribué à réduire les dépenses.

À compter de 2013-2014, le CRTC a réalisé des économies de 0,4 M\$ d'après le Budget 2012 grâce à des réductions de programme associées aux activités prescrites d'enquêtes et d'application de la loi liées à la loi canadienne anti-pourriel. L'augmentation d'environ 0,6 M\$ s'explique principalement par une augmentation des dépenses statutaires relatives au régime d'avantages sociaux et la création d'un centre national de signalement des pourriels.

Les dépenses prévues pour la période 2014-2015 à 2016-2017 correspondent aux niveaux de dépenses prévues approuvés dans le Budget principal des dépenses. Au moment de la rédaction de ce rapport, il n'y a pas de montants supplémentaires approuvés au-delà des niveaux prévus dans le Budget principal des dépenses. Le financement supplémentaire pour des éléments tels que des rajustements reportés à un exercice ultérieur n'est pas connu pour l'instant et, par conséquent, nous n'en avons pas tenu compte.

### Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits votés et des dépenses statutaires du CRTC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2014*<sup>xvii</sup>.

## Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial

### Programme 1.1 : Création de contenu canadien

#### Description

Ce programme vise à garantir une richesse en matière d'offre de contenu canadien à l'ensemble des Canadiens sur une variété de plateformes. Dans le processus de ses ordonnances, décisions, cadres de réglementation et autres activités réglementaires, le CRTC encourage la création relative à l'expression canadienne en fournissant un large éventail d'émissions dans lesquelles les Canadiens ont la possibilité d'exprimer leurs états d'esprit, leurs opinions, leurs idées, leurs valeurs et leur créativité artistique. En diffusant du contenu canadien dans des émissions de divertissement et en offrant de l'information ainsi qu'une analyse concernant le Canada, le CRTC donne l'occasion aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle de leur pays.

Ressources financières budgétaires (dollars)<sup>7</sup>

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
20 876 027	20 876 027	21 901 298	19 411 193	-1 464 834

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
154	145	-9

<sup>7</sup> Étant donné que le CRTC a récemment adopté une nouvelle AAP, le financement au niveau des sous-programmes sera disponible seulement en 2014-2015.

## Résultats relatifs au rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens ont accès à du contenu canadien intéressant et novateur, provenant de diverses sources, sur une variété de plateformes.	Pourcentage d'augmentation des sommes totales investies dans les dépenses relatives à la programmation canadienne (DPC) et le développement du contenu canadien (DCC)	Augmentation de 2 % par année des sommes investies dans le contenu canadien	Diminution des sommes totales investies dans les DPC et le DCC : DPC : -5,5 % DCC : -4,9 %

### Analyse du rendement et leçons retenues

Dans le cadre de ses services de télévision privée, le CRTC accorde aux télédiffuseurs privés une plus grande souplesse dans l'allocation et la mise en commun de ressources parmi leurs diverses plateformes télévisuelles, ce qui permet d'assurer le soutien à la création d'une programmation canadienne de grande qualité et attrayante. De plus, l'initiative Parlons télé vise à continuer à réorienter la réglementation pour passer de la protection à la promotion, ce qui crée un environnement qui favorise les émissions canadiennes réalisées par des Canadiens.

Le CRTC a constaté une diminution de 74 millions de dollars dans les émissions sur les sports<sup>8</sup>, ce qui est attribuable en partie au fait que contrairement à 2012, il n'y avait pas de Jeux Olympiques en 2013. Le lockout de la LNH a également contribué à la diminution puisque la saison de 2012-2013 a seulement commencé en janvier 2013. En ce qui a trait au secteur de la radio, plusieurs facteurs expliquent la diminution du financement au titre du DCC entre les années de radiodiffusion 2011-2012 et 2012-2013. Certains avantages concrets et des enveloppes de financement excédentaires au titre du DCC ont été constatés durant l'année de radiodiffusion de 2011-2012, donc aucun financement n'a été attribué par les titulaires de licence pour ces enveloppes durant l'année 2012-2013.

<sup>8</sup> Les données financières des détenteurs de licence sont recueillies selon l'année de radiodiffusion qui commence le 1<sup>er</sup> septembre d'une année civile et se termine le 31 août de l'année civile suivante. Le CRTC reçoit ces données financières en novembre de l'année civile donnée. Par conséquent, les données de l'année de radiodiffusion 2013-2014 seront déposées par les titulaires en novembre 2014.

## Sous-programme 1.1.1 : Diversité du contenu canadien

### Description

Comme il est énoncé dans la *Loi sur la radiodiffusion* et indiqué dans ses processus d'attribution de licences de radiodiffusion et cadres de réglementation, le CRTC appuiera la création d'une programmation canadienne diversifiée offrant à tous les Canadiens un juste équilibre entre les émissions d'information et les émissions de divertissement. Le CRTC veillera à ce que les émissions canadiennes soient offertes tant dans les langues officielles que minoritaires. En ayant accès à plusieurs sources d'information locales, régionales, et nationales, les Canadiens seront mieux renseignés et pourront ainsi participer activement à la vie démocratique du pays.

### Résultats relatifs au rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens peuvent accéder à la diversité du contenu canadien sur une multitude de plateformes.	Pourcentage de la part des téléspectateurs, y compris des services facultatifs et de la télédiffusion en direct, que contrôle une entité	Limiter à 45 % la part d'auditoire possible d'une entité qui détient une part de moins de 35 %	30,8 %
	Nombre de sources d'information et de nouvelles locales et régionales auxquelles les Canadiens ont accès dans leur collectivité	Au moins deux sources de propriétaires distincts, y compris télévision, radio, journaux hebdomadaires, publications en ligne et blogues	Le CRTC évalue la diversité de propriété ou de contrôle dans un marché donné en appliquant sa politique de <a href="#">Diversité des voix</a> <sup>xviii</sup> . Cette politique prévoit notamment que le CRTC n'approuvera pas de demande de changement de contrôle effectif d'entreprises de radiodiffusion qui feraient en sorte qu'une seule et même personne détiendra ou contrôlera une station de radio locale, une station de télévision locale et un journal local desservant le même marché. Étant donné qu'il n'y a eu aucune exception dans l'application de cette politique durant l'exercice

			2013-2014, la cible a été entièrement atteinte.
	Pourcentage d'augmentation du nombre de stations de radio et de télévision canadiennes, et de services spécialisés offrant du contenu aux Canadiens en langues officielles et minoritaires	Augmenter de 1 % par année le nombre de stations et de services canadiens offrant du contenu aux Canadiens.	Services de radio en direct : 1,6 %  Services de télévision : 12 %

### **Analyse du rendement et leçons retenues**

L'entité qui contrôle la plus grande part de l'auditoire télévisuel est Bell Média, avec 30,8 %, ce qui demeure sensiblement inférieur à la cible maximale de 45 % (par 14,3 %) établie par le CRTC. En ce qui a trait à la diminution des services de télévision canadiens, le résultat décrit dans le présent document représente le nombre de services canadiens de télévision autorisés. Conformément au mandat que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC prend en compte l'intérêt public dans le cadre des demandes de transfert de propriété. Le CRTC a établi les cadres réglementaires relatifs à la diversité des voix et l'intégration verticale, ce qui lui permet de déterminer si l'intérêt public est satisfait. De même, le CRTC tient compte de l'intérêt public lorsqu'il étudie des demandes de nouveaux services et lorsqu'il s'assure que les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* sont atteints et que les Canadiens sont bien servis par leur système de radiodiffusion. Le nombre de services canadiens de télévision autorisés a légèrement diminué à la suite de l'exemption de certains services de catégorie B desservant moins de 200 000 abonnés. En raison de cette exemption, il est possible qu'à l'avenir, il y ait moins de services de télévision autorisés. Néanmoins, ces services exemptés continuent de fournir un accès à un large éventail de contenu canadien.

### **Sous-programme 1.1.2 : Contenu canadien attrayant**

#### **Description**

En imposant des conditions aux radiodiffuseurs et aux entreprises de distribution, le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne de haute qualité qui s'appuie sur de solides valeurs de production. Les dramatiques et les comédies canadiennes qui incarnent nos valeurs et nos attitudes séduiront les Canadiens.

## Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens peuvent accéder à des émissions canadiennes captivantes et reflétant les valeurs et les orientations canadiennes.	Pourcentage de sélections musicales canadiennes (en français et en anglais) diffusées à l'antenne de la radio francophone et anglophone	Maintenir au moins 35 % de sélections musicales canadiennes (en français et en anglais) à l'antenne de la radio francophone et anglophone	Radio anglophone : 36,8 % Radio francophone : 53 %
	Pourcentage de pièces musicales vocales françaises (canadiennes ou étrangères) diffusées à l'antenne de la radio francophone	Maintenir au moins 65 % de pièces musicales vocales francophones à l'antenne de la radio francophone	67,1 %
	Nombre d'émissions de télévision canadiennes visionnées par plus d'un million de Canadiens, dans une année	Augmenter le nombre d'émissions de télévision canadiennes visionnées par plus d'un million de Canadiens d'un pourcentage à préciser après une année entière de surveillance afin de déterminer le niveau de mesure de base	Entre septembre 2012 et septembre 2013, 20,5 % de toutes les émissions canadiennes ont été visionnées par au moins un million de Canadiens au moins une fois.

**Analyse du rendement et leçons retenues**

L'approche d'attribution de licences par groupe de propriété du CRTC relativement aux services de télévision privée offre aux télédiffuseurs privés une latitude accrue pour attirer les téléspectateurs sur diverses plateformes et pour faire face à la réalité du choix accru qu'ont les consommateurs dans un univers numérique.

Les données ci-dessus reflètent la diffusion réelle de pièces canadiennes et de musique vocale de langue française. Elles ont été compilées à partir d'analyses des pièces musicales diffusées par un échantillon de stations axées sur la musique dans toutes les régions du pays. Ces données démontrent que la plupart des radiodiffuseurs respectent les seuils minimaux réglementaires du CRTC, même si chaque année, un certain nombre de titulaires de licence non conformes sont découverts dans le cadre du programme de surveillance du CRTC. Les niveaux élevés de musique canadienne de la programmation des stations francophones reflètent la forte préférence du public pour la musique vocale de langue française canadienne plutôt que pour la musique d'auteurs et d'interprètes non canadiens. Le CRTC continue de surveiller le rendement des

titulaires de licence à l'aide du processus de renouvellement des licences et en effectuant un suivi des plaintes de consommateurs et de l'industrie. L'initiative Parlons télé vise à examiner les approches existantes, afin de s'assurer que les besoins et les intérêts des Canadiens sont satisfaits.

En ce qui concerne les émissions canadiennes visionnées par plus d'un million de Canadiens au cours d'une année donnée, le pourcentage noté (20,5 %) représente la portée cumulative de l'émission en fonction des données de Numeris (anciennement le Bureau of Broadcast Measurement Canada) pour tous les Canadiens de deux ans ou plus pour la période de septembre 2012 à septembre 2013. La portée cumulative est une mesure du nombre total de téléspectateurs distincts qui ont visionné cinq minutes consécutives ou plus d'une émission donnée au moins une fois pendant la période mesurée.

## **Rapport sur les faits saillants de la planification**

### **Examen des ordonnances d'exemption en radiodiffusion**

Afin de simplifier et de rationaliser les pratiques d'attribution de licences de radiodiffusion du CRTC et ses ordonnances d'exemption, une nouvelle ordonnance d'exemption pour les stations de radio d'information touristique de faible puissance a été publiée en novembre 2013. Cette nouvelle ordonnance combinait quatre ordonnances existantes et a permis à 40 stations touristiques existantes d'être exemptées de l'obligation de détenir une licence. Elle a également permis aux nouvelles stations axées sur le tourisme de commencer à être exploitées sans qu'il ne soit nécessaire de présenter de demande au CRTC.

En parallèle, une deuxième ordonnance d'exemption a été publiée relativement aux stations de radio de faible puissance qui diffusent une programmation provenant de lieux de culte. Cela a eu pour effet d'exempter 25 stations titulaires existantes de l'obligation de détenir une licence, ainsi que de permettre à de nouvelles entreprises de diffuser une programmation à partir de lieux de culte.

En octobre 2013, le CRTC a publié un appel aux observations du public sur une révision ciblée des politiques relatives au secteur de la radio commerciale. L'avis de consultation comprenait un appel aux observations sur la possibilité d'exempter tous les types de stations commerciales de faible puissance de l'obtention d'une licence. Le CRTC examine les mémoires et publiera ses résultats en 2014-2015.

### **Règlement des différends de l'industrie**

Le CRTC a examiné de façon continue les pratiques et les procédures en matière de mécanismes de règlement des différends de l'industrie, afin d'évaluer si elles demeurent pertinentes et contribuent à régler rapidement les différends. En novembre 2013, le CRTC a publié un [bulletin](#)

d'information<sup>xix</sup> établissant les procédures révisées qui s'appliquent à la médiation assistée par le personnel, à l'arbitrage d'une offre finale, ainsi qu'aux audiences accélérées.

### **Accessibilité**

Le CRTC a commandé des travaux de recherche et un rapport sur la disponibilité d'appareils sans fil accessibles pour les consommateurs handicapés. Ces travaux de recherche comprenaient une évaluation des lacunes et des défauts des appareils sans fil mobiles répondant généralement aux besoins de ces consommateurs.

### **Surveillance, collecte de données et présentation de rapports**

En 2013-2014, le CRTC a continué de recueillir des renseignements de manière simplifiée, afin de réduire au minimum le fardeau de l'industrie qui doit fournir ces renseignements. Le *Rapport de surveillance des communications 2013-2014* a été rédigé dans un langage plus simple, afin de clarifier les données présentées et de fournir des renseignements de façon organisée, ce qui serait plus utile aux consommateurs. Il comprenait également de nouvelles données élargies, comme la pénétration du service téléphonique par quintile de revenus, les prix des services téléphoniques locaux dans les grands centres, les plaintes de Canadiens à l'égard des télécommunications, ainsi que de plus amples renseignements sur les revenus des services de télécommunication de gros. En outre, ce rapport a permis d'effectuer le suivi des tendances numériques des consommateurs et de l'industrie relativement au marché des communications en évolution.

## **Programme 1.2 : Connexion au système de communication**

### **Description**

Le CRTC favorise le développement ordonné d'un système de communication pour tous les Canadiens afin de renforcer la structure sociale et économique du Canada, ainsi qu'à améliorer la sécurité et les intérêts des Canadiens. Ce programme vise à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables ainsi qu'à du contenu canadien captivant et créatif. À travers ce programme, le CRTC favorise la conformité et la mise en application de ses lois et règlements divers, y compris la réglementation des communications non sollicitées. Cela aide à garantir que les Canadiens aient accès à des services de communication d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte. En conséquence, les Canadiens ont une protection accrue et bénéficient d'un système de communication plus sûr.

## Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
23 429 925	23 429 925	24 603 517	23 620 843	190 918

## Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-14	Réel 2013-14	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
168	164	-4

## Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens ont accès à des services de communication de qualité et novateurs, à des prix abordables.	Pourcentage des foyers qui ont accès : A) à trois fournisseurs de services ou plus pour le service Internet à large bande	A) 50 %; 5 % de hausse annuelle par la suite	48 %
	Pourcentage des foyers qui ont accès : B) à quatre entreprises de distribution de radiodiffusion ou plus	B) 50 %; 5 % de hausse annuelle par la suite	56 %

**Analyse du rendement et leçons retenues**

Le service Internet à large bande est offert à partir de différentes technologies (p. ex., le câble, le sans-fil fixe, le mobile et le satellite). Grâce au libre jeu du marché, conjugué à un financement ciblé et à des partenariats publics-privés à tous les ordres de gouvernement, le déploiement de l'accès à Internet à large bande a été réalisé avec succès.

En décembre 2013, 48 % des Canadiens avaient accès à au moins trois plateformes offrant le service Internet à large bande à une vitesse de 1,5 mégabit par seconde (Mbps) et 40 % des Canadiens avaient accès à trois plateformes à large bande ou plus offrant un service Internet à large bande à une vitesse de 5 Mbps. En 2011, le CRTC a instauré à l'égard des services d'accès

haute vitesse (AHV) de gros un nouveau cadre de réglementation fondé sur le coût de prestation du service. Dans la foulée de ce régime, il a sollicité des propositions de modèles de facturation à appliquer aux services AHV de gros. Il a évalué les modèles afin de s'assurer que les fournisseurs de services indépendants disposaient de la latitude nécessaire pour répondre aux besoins des consommateurs sans dissuader les titulaires de continuer d'investir dans leurs réseaux.

En 2013-2014, le CRTC a rendu une série de décisions simplifiant la mise en œuvre des nouveaux modèles de facturation applicables aux services AHV de gros. Il a également rajusté les tarifs des services AHV de gros et établi une approche tarifaire uniforme. En outre, le CRTC a entrepris un examen des services filaires de gros et des politiques connexes, exercice dans le cadre duquel il s'interroge sur le bien-fondé de rendre obligatoires les nouveaux services, comme les installations de fibre jusqu'aux locaux de l'abonné. Cet examen vise principalement à s'assurer que le cadre régissant les services de gros favorise l'équilibre entre l'essor d'un marché canadien des télécommunications concurrentiel et l'incitation à l'investissement dans des réseaux novateurs, là où c'est nécessaire.

## Sous-programme 1.2.1 : Services de communication de qualité

### **Description**

Par le truchement de ses cadres de réglementation, le CRTC veillera à ce que les Canadiens disposent d'un choix de fournisseurs de services de communications de qualité, en ce qui a trait aux services de téléphonie, à l'accès Internet, au sans-fil et aux services de distribution de radiodiffusion. Le CRTC surveillera les vitesses de la bande large et les pratiques des fournisseurs de services Internet en matière de réseau afin de garantir qu'elles satisfont les attentes des Canadiens et que ceux-ci peuvent avoir accès à des services novateurs et nouveaux. Le CRTC passera en revue et mettra à jour ses décisions règlementaires et offrira des services de règlement des différends alternatifs afin d'assurer l'élimination de tous les obstacles à la présence d'un marché concurrentiel pour la prestation des services de communication. Enfin, le CRTC poursuivra l'élaboration de cadres de réglementation et la coordination des activités des groupes de l'industrie afin de fournir aux Canadiens handicapés l'accès aux services de communication.

## Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Tous les Canadiens ont accès à des services de communication novateurs et de qualité.	Pourcentage des foyers ayant accès à des vitesses d'au moins 5 Mbps pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les téléversements à large bande	Plus de 90 % (31 mars 2013) Plus de 93 % (31 décembre 2014) 100 % (31 décembre 2015)	91 %
	A) Pourcentage des émissions télévisuelles en français et en anglais qui sont sous-titrées	A) 100 % des émissions télévisuelles en français et en anglais sont sous-titrées	100 %
	B) Pourcentage des services de télévision qui respectent leurs conditions de licence en matière de vidéodescription	B) 100 % des services de télévision assujetties à des conditions de licence concernant les émissions avec vidéodescription sont en situation de conformité	100 %
	Nombre de plaintes reçues relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires télédiffusés	Baisse de 10 %	Baisse de 40 % par rapport à 2012-2013

**Analyse du rendement et leçons retenues**

Le CRTC estime que le déploiement des services d'accès Internet à large bande, y compris dans les régions rurales et éloignées, devrait continuer de reposer sur le libre jeu du marché et un financement gouvernemental ciblé, approche qui favorise le partenariat des secteurs public et privé.

À la fin de 2013, 91 % des foyers canadiens avaient accès à un service à large bande offrant une vitesse de téléchargement de 5 Mbps et une vitesse de téléversement de 1 Mbps. Le CRTC continue de surveiller les investissements dans les réseaux de large bande et continuera de tenir, au besoin, des instances publiques pour permettre l'atteinte de la cible fixée concernant la large bande. En particulier, en vue de déterminer la qualité des services à large bande offerts aux Canadiens, le CRTC a envisagé différentes options pour mesurer le rendement de la large bande. En 2012, le CRTC, en partenariat avec un grand fournisseur de services Internet (FSI) et un vendeur, a effectué un essai pour vérifier les débits réels de la large bande dans les régions

rurales de l'Alberta. Le CRTC compte maintenant étendre l'essai à tous les principaux FSI du pays.

En 2013-2014, le Conseil a approuvé le plan de modernisation de Norouestel, lequel prévoit l'amélioration des services Internet à large bande dans le Nord canadien. La mise en œuvre du plan sera surveillée afin de s'assurer que les objectifs sont rencontrés et que les consommateurs situés dans le territoire de desserte de Norouestel tirent profit de la modernisation du réseau. Norouestel a soumis son rapport d'étape de 2013 et a actualisé son plan de modernisation du réseau pour 2014-2017. D'après le rapport d'étape, Norouestel est sur la bonne voie et devrait respecter les objectifs fixés. Au terme du plan en 2017, Norouestel devrait avoir réussi à offrir l'accès à une vitesse de téléchargement de 5 Mbps et à une vitesse de téléversement de 1 Mbps dans toutes les collectivités desservies par voie terrestre (pas par satellite).

En février 2014, le CRTC a annoncé la tenue d'une enquête sur les services par satellite auxquels les fournisseurs font appel pour offrir des services de télécommunication, dont les services à large bande, aux Canadiens qui résident dans le Nord ainsi que dans les régions rurales et éloignées.

En ce qui concerne le secteur de la télévision, le CRTC a continué de surveiller les progrès de l'industrie à l'égard de l'atteinte de ses objectifs en matière d'accessibilité. Le CRTC s'est penché sur les rapports exigés de l'industrie et sur toutes les plaintes dont le public l'a saisi. Devant le niveau de conformité observé, le CRTC est convaincu que l'industrie reconnaît l'importance de l'accessibilité et que le cadre actuel garantit que tous les Canadiens ont accès à des émissions adaptées à leurs besoins.

Le nombre de plaintes au sujet de l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés a diminué de plus de quatre fois l'objectif fixé. Le CRTC a contribué aux efforts en ce sens de différentes façons. Il a avisé les fournisseurs de services des obligations qui leur seraient imposées à compter de septembre 2012 et a exigé qu'ils soumettent un rapport de conformité en octobre 2012. Il a également communiqué cette information au public, sur son site Web et Youtube. Grâce aux bonnes communications publiques au sujet des règles sur l'intensité sonore des messages commerciaux télédiffusés et à la présence de mécanismes efficaces pour le règlement des plaintes du public, il a été possible d'en arriver à ce que les émissions de télévision et les messages publicitaires soient diffusés à un volume comparable. Enfin, le CRTC a continué de surveiller si les messages publicitaires respectaient les politiques réglementaires de radiodiffusion au chapitre de l'intensité sonore, et ce, à partir des plaintes des consommateurs.

## Sous-programme 1.2.2 : Services de communication abordables

### Description

Le CRTC cherche à garantir que les Canadiens ont accès à des services de téléphonie, d'accès Internet, sans fil et de distribution de la radiodiffusion abordables et profitables. Le CRTC évaluera les tarifs déposés par les fournisseurs de services, surveillera le développement dans l'industrie des communications, surveillera les plaintes des consommateurs et offrira de l'information à ceux-ci afin de garantir que les Canadiens peuvent faire des choix éclairés entre les fournisseurs de services qui offrent des forfaits novateurs et abordables.

### Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens peuvent se connecter à des services de communication abordables et profitables.	Pourcentage des foyers ayant accès aux services téléphoniques, à un tarif mensuel du 30 \$ ou moins	Plus de 95 %	98 %

### Analyse du rendement et leçons retenues

Le marché de la téléphonie locale de résidence se caractérise par la concurrence que se livrent les compagnies de téléphone, les entreprises de câblodistribution, les entreprises de services sans fil, les fournisseurs de services de voix par protocole Internet (VoIP) et les revendeurs, lesquels offrent tous un choix aux consommateurs. À la fin de 2013, le CRTC ne réglementait plus les tarifs locaux dans le cas d'environ 85 % des lignes téléphoniques de résidence.

En 2011, le CRTC a établi un cadre qui autorisait les compagnies de téléphone titulaires à majorer les tarifs des services téléphoniques locaux jusqu'à concurrence de 30 \$ dans la plupart des régions. Chaque compagnie de téléphone titulaire était libre d'augmenter ces tarifs jusqu'à ce montant et avait jusqu'en juin 2013 pour le faire. En date de décembre 2012, environ 98 % des ménages avaient accès à un service téléphonique qui leur coûtait 30 \$ ou moins par mois. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2014, les compagnies de téléphone titulaires peuvent majorer les tarifs mensuels des services téléphoniques locaux en fonction du taux annuel d'inflation dans la plupart des régions

## Sous-programme 1.2.3 : Services de communication améliorant la sécurité

### Description

Le CRTC veillera à ce que le système canadien de communication offre des services qui renforcent la sécurité des Canadiens. Tous les Canadiens auront accès aux services de communication d'urgence tels que les services 9-1-1 et les systèmes d'alerte au public. Le CRTC surveillera le développement du système d'alerte au public et la participation des radiodiffuseurs à cet égard. Afin de garantir que le système 9-1-1 demeure à jour, le CRTC examinera le cadre de réglementation applicable aux systèmes 9-1-1 de prochaine génération.

### Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le système canadien de communication améliore la sécurité des Canadiens.	Nombre de radiodiffuseurs participant au système d'alerte publique	Engagement d'une ou de plusieurs titulaire(s) à distribuer les alertes à l'échelle nationale	Engagement d'une titulaire
	Pourcentage des foyers canadiens ayant accès au service 9-1-1	Plus de 96 %	96 %

### Analyse du rendement et leçons retenues

CBC/Radio-Canada s'est engagée à mettre en place, au plus tard le 31 décembre 2014, un système d'alerte au public sur chacune de ses stations de radio. Ce système diffusera sans délai toute alerte d'urgence reçue du système d'agrégation et de dissémination national d'alertes sur l'ensemble de ses stations sources et des réémetteurs connexes qui desservent la région ciblée par l'alerte. Le CRTC compte miser sur l'engagement de CBC/Radio-Canada pour amener plus de diffuseurs à emboîter le pas à la société de sorte que les Canadiens soient avisés des dangers pour la vie et les biens par autant de moyens et de diffuseurs que possible.

En 2012, le CRTC a nommé un enquêteur auquel il a confié le mandat d'examiner les questions liées aux services d'urgence 9-1-1. Dans la foulée de l'exercice, il a invité le public à formuler des observations sur le système 9-1-1 actuel et sur les services 9-1-1 de prochaine génération. En 2013, l'enquêteur a déposé son rapport et le CRTC a invité le public à formuler des observations sur les constatations du rapport. Le CRTC s'inspire des recommandations présentées dans le rapport et des mémoires reçus dans le cadre de ces instances pour élaborer un plan d'action pour les services 9-1-1, lequel sera rendu public en 2014.

## Sous-programme 1.2.4 : Communications commerciales non sollicitées

### Description

Le CRTC renforcera la protection de la vie privée des Canadiens en favorisant la conformité et la mise en application de ses règles et de sa réglementation relatives aux communications non sollicitées, y compris celles touchant la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) et la loi canadienne anti-pourriel (LCAP). Afin de mieux faire connaître aux Canadiens les mesures disponibles destinées à les protéger de communications non sollicitées, le CRTC mettra en place des activités publiques d'information et de sensibilisation liées à la LNTE et à la LCAP. Le CRTC développera également des partenariats à l'échelle nationale et internationale afin de faciliter les activités de mise en application des dispositions relatives à la LNTE et à LCAP. Le CRTC enquêtera les plaintes et prendra les mesures appropriées de mise en application concernant tant la LNTE que la LCAP.

### Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens seront protégés des communications commerciales non sollicitées.	Volume de pourriels évité	À déterminer un an après l'entrée en vigueur de la loi	Résultats seront disponibles un an après l'entrée en vigueur de la loi
	Pourcentage des Canadiens qui déclarent recevoir moins d'appels de télémarketing, d'année en année	Plus de 80 %	Non disponible pour 2013-2014

### Analyse du rendement et leçons retenues

En décembre 2013, le ministre de l'Industrie a annoncé que la LCAP entrerait en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Ainsi, il est impossible de fournir des données sur le volume de pourriels évités pour la période visée par le présent rapport. Cet indicateur de rendement sera mesuré après une année complète d'application de la LCAP. En 2013-2014, le CRTC s'est employé à faire connaître la loi pour en favoriser le respect. Il a réussi à communiquer avec plus de 1 500 organisations canadiennes dans le cadre d'allocutions, de webinaires ou d'autres formes de rencontres, et il a affiché sur son site Web divers produits de communication pour aider les entreprises à comprendre leurs obligations et les guider quant aux mesures qu'elles peuvent prendre pour s'y conformer.

Le CRTC reçoit certaines données sur les tendances en télémarketing, lesquelles sont recueillies par une source indépendante. Le CRTC a appris que l'enquête servant à recueillir des renseignements sur la diminution du nombre d'appels à des fins de télémarketing n'avait pas été réalisée en 2013-2014. Le CRTC continue de sensibiliser les consommateurs canadiens à l'égard de la LNNTE, et les consommateurs continuent d'inscrire leurs numéros de téléphone sur la liste. L'an dernier, les inscriptions ont augmenté de 9 %, portant le nombre total de numéros sur la liste à plus de 12 millions, ce qui laisse entendre que les consommateurs apprécient la LNNTE et qu'ils jugent qu'elle est efficace et fonctionne bien. De plus, 10 877 télévendeurs, dont 489 provenant de pays autres que le Canada, se sont inscrits à la LNNTE, ce qui représente une augmentation annuelle de plus de 6 %. Pendant la période visée par le rapport, le CRTC a enquêté sur plus de 11 millions d'appels effectués à des Canadiens, qui violaient les Règles sur les télécommunications non sollicitées, ce qui a donné lieu à des sanctions administratives pécuniaires se chiffrant à plus d'un million de dollars.

## **Rapport sur les faits saillants de la planification**

### **Gestion des ressources de numérotation**

En 2013-2014, de nouveaux indicatifs régionaux ont été ajoutés en raison de l'épuisement des numéros de téléphone associés aux indicatifs régionaux 250, 604 et 778 (en Colombie-Britannique), 819 (au Québec) et 306 (en Saskatchewan). L'indicatif régional 639 a été ajouté en Saskatchewan en mai 2013, et en juin 2013, l'indicatif régional 236 a été ajouté en Colombie-Britannique et l'indicatif régional 873 a fait son entrée au Québec.

### **Accord type d'accès municipal**

Grâce au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), le CRTC a amené experts et membres de l'industrie à contribuer à élaborer les modalités de l'accès aux propriétés publiques pour appuyer ses activités de réglementation. En 2013-2014, le CDCI a élaboré un accord type d'accès municipal, outil non contraignant que les entreprises canadiennes et les municipalités peuvent utiliser pour faciliter les négociations concernant l'installation d'infrastructures de télécommunication.

### **Modification tarifaire des services de détail et des services aux concurrents, ententes entre entreprises**

Le CRTC réglemente les tarifs et les modalités des services aux concurrents, des services de gros, des services locaux de résidence et d'affaires de détail ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, des services sociaux comme le 911 et les services de relais téléphonique. Avant de modifier des services réglementés en place ou de lancer de nouveaux services, les fournisseurs de services de télécommunication doivent obtenir l'aval du CRTC en présentant leurs propositions sous la forme d'un avis de modification tarifaire. Ils doivent

également obtenir l'approbation du CRTC dans le cas de certains types d'ententes entre entreprises. Le CRTC a traité 527 demandes tarifaires du genre en 2013-2014.

De plus, le CRTC reçoit d'autres types de demandes concernant les services de communications. Il peut s'agir notamment de demandes visant à faire modifier des approches ou des politiques du CRTC; à régler des différends portant sur les tarifs, la fourniture de services ou l'accès aux structures de soutènement ou aux installations; ou encore à exclure les événements perturbateurs du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents au regard de la qualité du service.

### **Pratiques de gestion du trafic Internet**

Le CRTC a continué de surveiller les pratiques de l'industrie, tant au pays qu'à l'échelle internationale. Il a donné suite à 54 plaintes concernant les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) exercées par les fournisseurs de services de télécommunication. Les plaintes des Canadiens portaient essentiellement sur les vitesses de téléchargement alors que celles touchant la divulgation inappropriée des PGTI de la part des compagnies étaient en déclin.

### **Amélioration des services 9-1-1**

Le CRTC a ordonné aux entreprises de services sans fil de moderniser leurs réseaux pour qu'ils prennent en charge l'envoi de messages textes aux services 9-1-1. Cette fonction permettra aux Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer par messages textes avec les centres d'appel 9-1-1, là où les municipalités et les gouvernements provinciaux auront apporté les modifications nécessaires à leurs centres d'appel 9-1-1. De plus, tous les fournisseurs de services sans fil ont mis en place la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants. Grâce à cette fonction, le téléphoniste du service 9-1-1 peut demander des renseignements actualisés pour localiser un appel 9-1-1 effectué au moyen d'un appareil sans fil lorsque la personne qui appelle est en déplacement ou a changé d'endroit. Cette fonction aidera les agents à évaluer avec plus de précision l'endroit où se trouve l'appelant, de sorte que les services d'urgence puissent être assurés plus rapidement.

### **Centre de notification des pourriels**

En 2013-2014, le CRTC a poursuivi la création du Centre de notification des pourriels du Canada. Lorsque la loi canadienne anti-pourriel sera en vigueur, les consommateurs, les entreprises et les diverses organisations du Canada pourront signaler les pourriels, les malicieux et les autres prétendues violations de la LCAP au Centre.

### **Diffusion de messages d'alerte**

En février 2014, le CRTC a sollicité des observations sur les modifications qu'il propose d'apporter à ses règles pour forcer l'industrie de la radiodiffusion à participer au [Système national d'alertes au public](#)<sup>xx</sup>. Si les modifications sont adoptées, les radiodiffuseurs et les entreprises de distribution de radiodiffusion seront tenues, à compter de décembre 2014, de

distribuer des messages d'alerte en cas d'urgence, garantissant du coup que les Canadiens sont avertis en temps opportun des dangers imminents. Par la même occasion, le CRTC a sollicité des observations au sujet d'une campagne de sensibilisation à ces messages d'alerte. Enfin, le CRTC travaille en collaboration avec des partenaires gouvernementaux à élaborer des normes concernant l'envoi de messages d'alerte au moyen d'appareils sans fil.

### **Activités internationales**

Le CRTC a pris part à des études, notamment celles réalisées par l'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), pour mieux renseigner les acteurs internationaux au sujet du système de communication canadien. Il a continué de travailler en collaboration avec les organismes de réglementation internationaux en échangeant des renseignements et des pratiques exemplaires. De plus, le CRTC a participé activement aux activités de la Section canadienne de l'Institut international des communications, en qualité de membre du conseil d'administration. Il a également assisté aux réunions du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE et aux réunions du Groupe de travail sur les politiques d'infrastructure et de services de communication de l'OCDE. En outre, il a participé au groupe de travail canadien en prévision de la Conférence mondiale du développement des télécommunications qui s'est déroulée à Dubaï en avril 2014.

Le CRTC a également participé à la création d'un nouveau groupe d'intérêt spécial Voice and Telephony Abuse (VTA) au sein du Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group (M<sup>3</sup>AAWG), lequel réunit universitaires, responsables de l'application de la loi et membres de l'industrie pour qu'ils travaillent ensemble à trouver des solutions à court, à moyen et à long terme pour éliminer la mystification de l'identité de l'appelant et les autres formes d'exploitation abusive des services téléphoniques. Le CRTC a également pris part à la première réunion du groupe d'intérêt spécial VTA à San Fransisco en février 2014. Le CRTC a également dirigé et participé aux travaux de nombreux réseaux internationaux en vue de régler la question des pourriels et des violations aux règles sur les communications non sollicitées et à encourager une plus grande collaboration sur les questions transfrontalières. Le CRTC est l'un des cofondateurs du Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités en plus d'être un membre actif du London Action Plan.

## **Services internes**

### **Description**

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des

communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

#### Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
13 389 159	13 389 159	14 229 452	14 539 502	1 150 343

#### Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
116	125	9

### Rapport sur les faits saillants de la planification

En 2013-2014, le CRTC a repensé de façon stratégique son cadre de planification intégrée des activités de manière à améliorer la transparence et la responsabilité envers le public. Ce nouveau cadre, qu'il a également mis en œuvre en 2013-2014, permet d'aborder la planification sous de multiples angles, en tenant compte des activités principales, des ressources humaines, des finances ainsi que de la GI-TI. Après le nouveau cadre, le CRTC a établi le profil de risque de l'organisation au terme d'exercices approfondis de gestion du risque visant à déterminer le plus grand risque pour les activités principales; il a actualisé le *Plan triennal du CRTC 2014-2017*<sup>xxi</sup> et a apporté des précisions à son cadre de mesure du rendement, dont il rendra compte en 2014-2015.

De plus, le CRTC a tenu un système de contrôle interne efficace basé sur les risques, en a assuré la surveillance et l'a revu, et comme en témoigne la Déclaration de responsabilité de la direction

englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers, le CRTC a pris rapidement des mesures correctives lorsque des problèmes étaient signalés.

Le plan stratégique de GI-TI a été achevé et approuvé. À la suite de ce plan, un nouveau comité de surveillance (Comité d'examen de la direction en GI-TI) a été mis sur pied pour traiter les questions de GI-TI à l'échelle du CRTC, principalement celles qui touchent les changements de priorités. Le CRTC a également mené à terme plusieurs autres projets importants, dont le remplacement du réseau de stockage prenant en charge les systèmes du CRTC, la migration de tous les ordinateurs de bureau à Windows 7 ainsi que la mise en œuvre de plateformes multiples pour la lecture audio en transit des audiences publiques. Enfin, le CRTC a pris de nombreuses mesures pour améliorer sa présence numérique. Il a notamment mis en œuvre la norme sur l'accessibilité des sites Web et adopté une nouvelle architecture de l'information pour son site Web.

Le plan d'investissement de 2013-2014 à 2017-2018 du CRTC a été élaboré. Il donne sur cinq ans un aperçu stratégique de la planification et de la gestion des biens du CRTC, des services acquis et des projets destinés à appuyer les résultats, les priorités et les objectifs de l'organisation. Le plan de sécurité ministériel de 2014 du CRTC a été mis à jour; la sécurité matérielle pour le Centre de notification des pourriels a été rehaussée, la détermination des risques en matière de sécurité a été faite et les évaluations de sécurité concernant les bureaux régionaux et les audiences régionales ont été complétées.

Le CRTC a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique des ressources humaines de 2013-2016. En 2013-2014, il a offert un programme de développement du leadership et un cours sur la réflexion stratégique; il a conçu un programme de formation sur l'innovation et la créativité en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada; il a donné de la formation aux employés sur le respect en milieu de travail, les valeurs et l'éthique; et il a créé et mis en œuvre un programme de stages pour les Inuits.

Enfin, le CRTC a terminé le déménagement de ses bureaux de Montréal en décembre 2013 et celui de ses bureaux de Regina en avril 2014.

## Section III : Renseignements supplémentaires

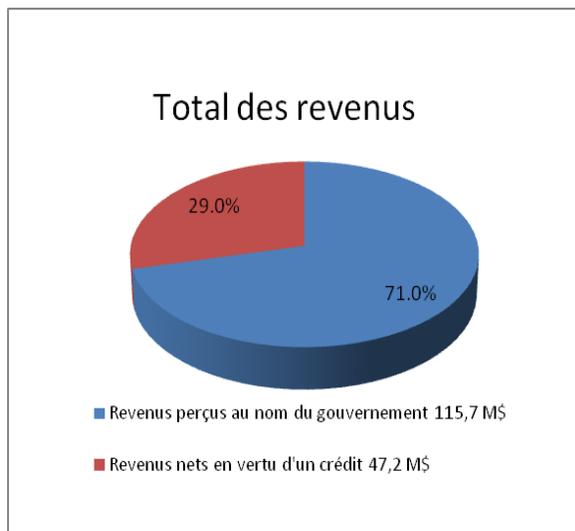
### Faits saillants des états financiers

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes État condensé des opérations et de la situation financière nette ministérielle (non audité) Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014 (dollars)					
	Résultats attendus 2013–2014	Résultats réels 2013–2014	Résultats réels 2012–2013	Écart (résultats réels 2013- 2014 moins résultats attendus 2013-2014)	Écart (résultats réels 2013- 2014 moins résultats réels 2012- 2013)
Total des charges	63 503 000	60 662 000	63 574 000	-2 841 000	-2 912 000
Total des revenus	46 488 000	47 192 000	41 723 000	704 000	5 469 000
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	17 015 000	13 470 000	21 851 000	-3 545 000	-8 381 000
Situation financière nette du ministère	1 256 000	-216 000	-3 486 000	1 472 000	-3 270 000

Remarque : Ces chiffres représentent les revenus nets du ministère; ils n'incluent pas les revenus perçus pour le compte du gouvernement, lesquels totalisaient 115,7 millions de dollars en 2013-2014.

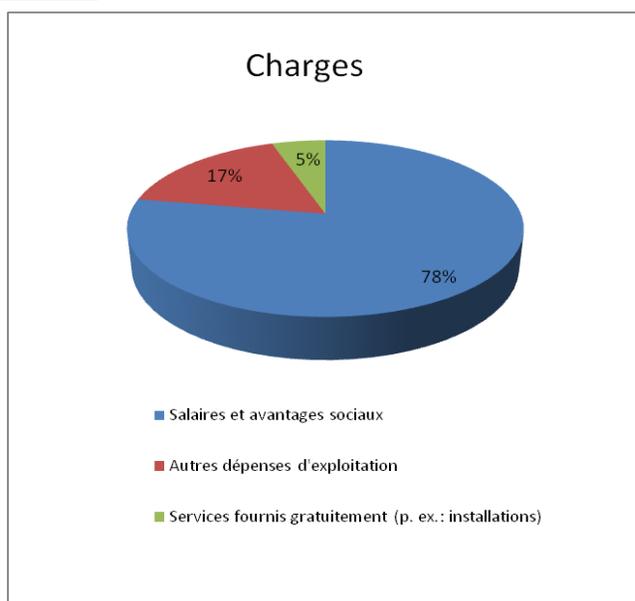
## Diagrammes des principales données financières

### Revenus



Le total des revenus perçus se chiffrait à 162,9 M\$ à la fin de 2013-2014, ce qui représente une baisse nette de 1,4 M\$ par rapport à l'exercice précédent. On constate une diminution des droits réglementaires du CRTC (3,7 M\$) relatifs aux revenus différés, une hausse des droits de licence en vertu de la partie II (1,6 M\$) ainsi qu'une hausse des sanctions administratives pécuniaires relatives à la LNTE et des autres revenus divers (0,7 M\$).

### Charges

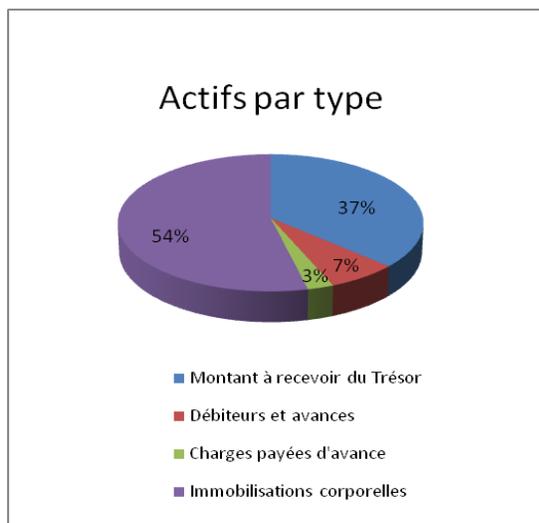


Le total des charges se chiffrait à 60,7 M\$ à la fin de 2013-2014, ce qui représente une baisse de 2,9 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est attribuable principalement aux salaires et aux avantages sociaux des employés (2 M\$) ainsi qu'aux autres dépenses de fonctionnement (0,9 M\$).

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes État condensé de la situation financière (non audité) Au 31 mars 2014 (dollars)			
	2013-2014	2012-2013	Écart (2013-2014 moins 2012-2013)
Total des passifs nets	6 538 000	11 065 000	-4 527 000
Total des actifs financiers nets	2 766 000	3 859 000	-1 093 000
Dette nette du ministère	3 772 000	7 206 000	-3 434 000
Total des actifs non financiers	3 556 000	3 720 000	-164 000
Situation financière nette du ministère	-216 000	-3 486 000	-3 270 000

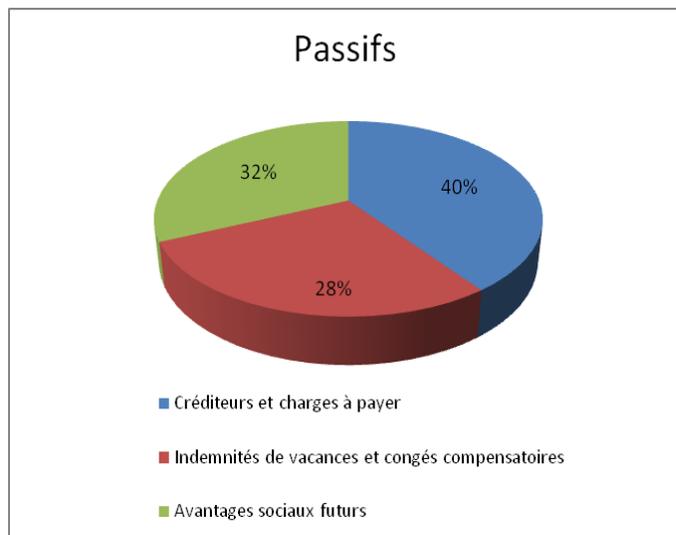
## Diagrammes des principales données financières

### Actifs



Le total des actifs se chiffrait à 6,3 M\$ à la fin de 2013-2014, ce qui représente une baisse nette de 1,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est attribuable aux montants à recevoir du Trésor (1,4 M\$), à la baisse des charges payées d'avance (0,1 M\$), à la baisse des immobilisations corporelles (0,1 M\$) et à l'augmentation des débiteurs et des avances (0,3 M\$).

### Passifs



Le total des passifs se chiffrait à 6,5 M\$ à la fin de 2013-2014, ce qui représente une baisse de 4,5 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est attribuable aux avantages sociaux futurs des employés (3,3 M\$), aux crédateurs et des charges à payer (1,1 M\$) et aux indemnités de vacances et des congés compensatoires (0,1 M\$).

## États financiers

Les états financiers complets non vérifiés du CRTC pour 2013-2014, incluant la Déclaration de responsabilité de la direction, sont disponibles sur le [site Web<sup>xxii</sup>](#) du CRTC.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

- [Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles<sup>xxiii</sup>](#)
- [Frais d'utilisation/frais externes<sup>xxiv</sup>](#)

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport ministériel sur rendement 2013-2014* est disponible sur le site Web du CRTC.

## Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*<sup>xv</sup>. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

## Section IV : Coordonnées de l'organisation

### **Administration centrale du CRTC**

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Au Canada

Numéro sans frais : 1-877-249-CRTC (2782)

Ligne ATS sans frais : 1-877-909-CRTC (2782)

De l'extérieur du Canada

819-997-0313

Ligne ATS : 819-994-0423

Télécopieur

819-994-0218

## Annexe : Définitions

**architecture d’alignement des programmes** : Répertoire structuré de tous les programmes d’un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

**cadre pangouvernemental** : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

**cible** : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu’une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

**crédit** : Autorisation donnée par le Parlement d’effectuer des paiements sur le Trésor.

**dépenses budgétaires** : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d’autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d’État.

**dépenses non budgétaires** : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d’avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

**dépenses prévues** : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s’entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1<sup>er</sup> février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s’ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu’il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

**équivalent temps plein** : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L’équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

**indicateur de rendement** : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d’une organisation, d’un programme, d’une politique ou d’une initiative par rapport aux résultats attendus.

**plan** : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités

et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

**priorité :** Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

**programme :** Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

**programme temporisé :** Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

**rapport ministériel sur le rendement :** Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

**rapport sur les plans et les priorités :** Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

**production de rapports sur le rendement :** Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

**rendement :** Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

**résultat :** Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

**résultat stratégique:** Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à

la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

**résultats du gouvernement du Canada :** Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

**Structure de la gestion, des ressources et des résultats :** Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

## Notes de fin de document

---

<sup>i</sup> Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/>

<sup>ii</sup> Loi sur Bell Canada, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/>

<sup>iii</sup> Loi sur la radiodiffusion, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html>

<sup>iv</sup> Loi sur les télécommunications, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html>

<sup>v</sup> Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-1.6/page-1.html>

<sup>vi</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), <http://crtc.gc.ca/fra/accueil-home.htm>

<sup>vii</sup> Code sur les services sans fil, [http://www.crtc.gc.ca/fra/info\\_sht/t14.htm](http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t14.htm)

<sup>viii</sup> Parlons télé : une conversation avec les Canadiens (site Web de la consultation), <http://www.crtc.gc.ca/fra/parlonstele-talktv.htm>

<sup>ix</sup> CRTC (24 avril 2014). *Maximiser les possibilités d'abonnement à des services facultatifs à la carte pour les consommateurs Canadiens*, Réponse au décret C.P. 2013-1167, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140424e.htm>

<sup>x</sup> Chaîne YouTube du CRTC, <https://www.youtube.com/user/CRTCgcca>

<sup>xi</sup> Fil RSS du CRTC, <http://www.crtc.gc.ca/fra/rss/fils-feeds.htm>

<sup>xii</sup> CRTC, Règles sur les télécommunications non sollicitées, <http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>

<sup>xiii</sup> Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>

<sup>xiv</sup> Centre de notification des pourriels, [http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/h\\_00017.html](http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/h_00017.html)

<sup>xv</sup> CRTC (septembre 2013). *Rapport de surveillance des communications 2013*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr.htm>

<sup>xvi</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Cadre pangouvernemental*, <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx>

<sup>xvii</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, *Comptes publics du Canada 2014*, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>

<sup>xviii</sup> CRTC (15 janvier 2008), *Politique réglementaire – Diversité des voix*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2008-4, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2008/pb2008-4.htm>

<sup>xix</sup> CRTC (28 novembre 2013), *Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées*, Bulletin de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2013-637, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-637.htm>

<sup>xx</sup> Sécurité publique Canada, Système national d'alertes au public, <http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/mrgnc-prprdss/ntnl-pblc-lrtng-sstm-fra.aspx>

<sup>xxi</sup> CRTC, *Plan triennal du CRTC 2014-2017*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/plan2014.htm>

<sup>xxii</sup> Financiers complets non vérifiés du CRTC, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm>

<sup>xxiii</sup> Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2014/sup2014.htm#sup1>

<sup>xxiv</sup> Frais d'utilisation/frais externes, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2014/sup2014.htm#sup2>

<sup>xxv</sup> Ministère des finances, Dépenses fiscales du gouvernement du Canada et évaluations, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>