

Rapport ministériel sur le rendement

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2014–2015

L'honorable Mélanie Joly, C.P., députée
Ministre du Patrimoine Canadien

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes, 2015

N° de catalogue BC9-11F-PDF

ISSN 2368-111X

Table des matières

Message de la ministre	1
Message du Président et premier dirigeant	3
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation.....	5
Profil de l'organisation.....	5
Contexte organisationnel.....	6
Dépenses réelles	15
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental	17
Tendances relatives aux dépenses du ministère	18
Dépenses par crédit voté.....	19
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique	21
Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial	21
Programme 1.1 : Création de contenu canadien	21
Sous-programme 1.1.1 : Contenu canadien diversifié	24
Sous-programme 1.1.2 : Contenu canadien attrayant	26
Programme 1.2 : Connexion au système de communication.....	28
Sous-programme 1.2.1 : Services de communications de qualité	30
Sous-programme 1.2.2 : Services de communications abordables	34
Programme 1.3 : Protection au sein du système de communication	37
Sous-programme 1.3.1 : Services de communications qui renforcent la sécurité	40
Sous-programme 1.3.2 : Communications commerciales non sollicitées .	42
Services internes.....	45
Section III : Renseignements supplémentaires	47
Faits saillants des états financiers.....	47
États financiers	49
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	49
Dépenses fiscales et évaluations	49
Section IV : Coordonnées de l'organisation.....	51

Annexe : Définitions	53
Notes de fin de document	57

Message de la ministre

Chacun à leur façon, les organismes du portefeuille de Patrimoine canadien, dont le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), enrichissent la vie des Canadiens. Ensemble, ils contribuent à la vitalité et à la diversité de notre scène culturelle ainsi qu'à la protection et à la mise en valeur de notre patrimoine historique, artistique et documentaire. Ils encouragent également l'innovation afin que le Canada soit un véritable chef de file dans le virage numérique, tout en faisant valoir notre dualité linguistique. Nous avons toutes les raisons de saluer l'apport de ces institutions qui font de notre pays un endroit où il fait si bon vivre.



Dans la foulée de son projet « Parlons télé : une conversation avec les Canadiens », le CRTC a émis une série de décisions qui guideront le système de télévision au cours des prochaines années. Par exemple, les Canadiens pourront bientôt s'abonner à un service de télévision d'entrée de gamme abordable, puis choisir des canaux à la carte ou sous la forme de petits forfaits à des prix raisonnables.

Le CRTC a également reconnu que le Canada possède le talent et la créativité nécessaires pour se mesurer aux meilleurs créateurs au monde. Il adopte donc de nouvelles mesures pour favoriser l'innovation ainsi que la création et la promotion d'un contenu captivant et de grande qualité qui suscitera l'intérêt du public canadien et étranger.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je suis heureuse de vous présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Je vous invite à le parcourir afin de mieux connaître les réalisations du CRTC et le travail que cet organisme a effectué afin de rendre la vie culturelle, sociale et économique de nos communautés toujours plus dynamique.

L'honorable Mélanie Joly

Message du Président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ce rapport présente en détail les progrès importants que nous avons réalisés afin de nous assurer que les citoyens, les créateurs et les consommateurs canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.



En mars dernier, nous avons terminé une conversation de grande ampleur sur l'avenir de la télévision, soit l'initiative Parlons télé. En nous appuyant sur les observations des Canadiens, nous avons établi un cadre axé sur l'avenir qui permettra au système de télévision de s'adapter dans un environnement en évolution rapide. Nos décisions favoriseront un marché plus dynamique au sein duquel les Canadiens auront accès à du contenu captivant, seront libres de choisir le contenu qui répond à leurs besoins et auront les outils nécessaires pour prendre des décisions éclairées lorsqu'ils souhaiteront changer de fournisseur de services.

De plus, le CRTC a tenu d'importantes audiences publiques sur les services sans fil mobiles et filaires de gros. Nos décisions visent à encourager un plus grand choix, les investissements et une concurrence durable dans ces secteurs. Au cours de la prochaine année, le CRTC va tourner son attention vers un examen de grande envergure des services de télécommunication de base dont les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique.

Les mesures par lesquelles le CRTC protège les Canadiens au sein du système de communication ont évolué au cours de la dernière année. Nous avons mené une vaste campagne de sensibilisation pour aider les entreprises à se préparer à l'entrée en vigueur de la Loi canadienne anti-pourriel, le 1^{er} juillet 2014. On nous a aussi confié de nouvelles responsabilités pour administrer le Registre de communication avec les électeurs selon la *Loi sur l'intégrité des élections* et en faire la mise en application. Dans le cadre de nos efforts pour promouvoir le respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées, nous avons imposé plus de deux millions de dollars en sanctions pour diverses infractions aux Règles et nous avons commencé à prendre des mesures d'application de la loi concernant les entreprises qui transgressent la Loi canadienne anti-pourriel.

Au cours de la dernière année, les efforts du personnel du CRTC ont été reconnus par le Prix d'excellence de la fonction publique et par la Communauté des régulateurs fédéraux. Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons pour nous assurer que les Canadiens ont accès à du contenu audiovisuel captivant, ainsi qu'à un choix de services sans fil et Internet novateurs.

Jean-Pierre Blais
Président et premier dirigeant du CRTC

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

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle :

L'honorable Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien

Premier dirigeant :

Jean-Pierre Blais, Président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel :

Patrimoine canadien

Année d'incorporation ou de création :

1968

Principaux instruments habilitants :

- *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*ⁱ;
- *Loi sur Bell Canada*ⁱⁱ;
- *Loi sur la radiodiffusion*ⁱⁱⁱ;
- *Loi sur les télécommunications*^{iv};
- *Loi électorale du Canada*^v;
- *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*^{vi}, appelée ci-après « Loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP » dans ce document.

Contexte organisationnel

Raison d'être et responsabilités

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif chargé de réglementer et de surveiller les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications canadiens dans l'intérêt du public, en plus de protéger la vie privée et d'assurer la sécurité des Canadiens.

Les principales responsabilités du CRTC comprennent notamment ce qui suit :

Politiques réglementaires, mise en œuvre des lois et réglementation

- Élaborer des politiques réglementaires pour le système de communication canadien;
- Approuver les fusions, les acquisitions et les changements de propriété des entreprises de distribution de radiodiffusion;
- Approuver les tarifs et les ententes concernant certains services de télécommunication;
- Attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de distribution de radiodiffusion et de programmation;
- Régler les différends liés à la concurrence.

Sensibilisation et engagement auprès des intervenants et des Canadiens

- Consulter et informer les Canadiens;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens;
- Collaborer avec les partenaires canadiens et internationaux dans les dossiers;
- Favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail.

Surveillance, conformité et application de la loi

- Surveiller le système canadien de communication et produire des rapports à son sujet;
- Promouvoir le respect des lois, des règlements et des règles, dont les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et le Registre de communication avec les électeurs, et garantir la conformité.

De plus, le CRTC met à jour annuellement un [plan triennal](#)^{vii} qui détaille les activités prévues sous ses trois piliers, soit créer, brancher et protéger.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en priorisant les Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs. Le système de communication du Canada continue d'évoluer de manière complexe et dynamique, sans compter qu'il occupe une place de plus en plus importante dans la vie des Canadiens.

Résultats stratégiques et architecture d’alignement des programmes

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 : Contenu canadien diversifié

1.1.2 Sous-programme : Contenu canadien attrayant

1.2 Programme : Connexion au système de communication

1.2.1 Sous-programme : Services de communications de qualité

1.2.2 Sous-programme : Services de communications abordables

1.3 Programme : Protection au sein du système de communication

1.3.1 Sous-programme : Services de communications qui renforcent la sécurité

1.3.2 Sous-programme : Communications commerciales non sollicitées

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorité	Type ¹	Résultats stratégiques [et/ou] programmes
Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion	Priorité déjà établie	Création de contenu canadien
Sommaire des progrès		
<p>Le système de télévision opère un virage fondamental dont Internet à large bande et les réseaux sans fil sont à l'origine. De plus en plus, les Canadiens contournent les conservateurs de contenu traditionnels (c.-à-d. les radiodiffuseurs) et regardent des émissions de façon nouvelle : sur leurs appareils mobiles, en regardant d'un trait, en rafale, de multiples épisodes d'une série télévisée et en accédant à de vastes bibliothèques de contenu en ligne de partout au monde. Dans cette ère d'abondance, le spectateur a le contrôle.</p> <p>En réponse à cet environnement en évolution, le CRTC a mené un processus en plusieurs étapes, appelé Parlons télé : une conversation avec les Canadiens^{viii}, en vue de bâtir un cadre avant-gardiste pour façonner l'avenir de la télévision au Canada. Le processus comprenait une vaste consultation publique menant à une audience publique. En mars 2015, des décisions subséquentes et trois nouvelles politiques, harmonisées aux piliers « créer, brancher et protéger » du CRTC, ont été publiées et ont instauré des changements de façon mesurée et responsable.</p> <p>Le CRTC continue de favoriser la réussite des talents créateurs canadiens. Il lève des obstacles à l'innovation et renouvelle son approche à l'égard du contenu produit par les Canadiens, veillant à assurer la création et la promotion d'un contenu diversifié, attrayant et de haute qualité qui intéresse les auditoires du Canada et de l'étranger. À cette fin, le CRTC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A continué à établir des conditions et à octroyer des licences à des entreprises de distribution de radiodiffusion pour que ces dernières puissent exercer leurs activités au Canada. • A réduit les quotas de diffusion et mis davantage l'accent sur les dépenses au titre de la programmation et sur le contenu canadien de qualité. • S'est concentré sur des approches axées vers l'avenir offrant une souplesse accrue à l'égard de la production et du financement d'émissions canadiennes de grand impact • A aboli les règles suivant lesquelles les canaux spécialisés ne pouvaient diffuser que certains types de contenu. • A réalisé des examens ciblés de la politique sur la radio commerciale et du cadre d'attribution des licences aux stations de radio à caractère ethnique, ce qui a conduit à une politique sur la radio commerciale modifiée et à la phase de consultation relative à l'examen du cadre d'attribution des licences aux stations de radio à caractère ethnique. 		

1. 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.

Priorité	Type	Résultats stratégiques [et/ou] programmes
Améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels	Priorité déjà établie	Connexion au système de communication
Sommaire des progrès		
<p>Dans un monde de choix, de plus en plus de Canadiens ont accès au contenu qu'ils veulent, quand ils le veulent et sur de multiples appareils. Les consultations tenues dans le cadre de Parlons télé ont amené le CRTC à concevoir une feuille de route pour favoriser un marché plus dynamique offrant aux Canadiens un plus grand choix, une certaine souplesse et des prix abordables afin de répondre à leurs besoins et à leurs réalités. Voici les changements apportés à cette fin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès à un abonnement d'entrée de gamme à des services de télévision dont le prix est plafonné à 25 \$ par mois. • Accès à des canaux facultatifs à la carte. • Accès à des forfaits à prix raisonnable. • Accès continu à la télévision en direct gratuite comme alternative concurrentielle à des services de télévision par abonnement. • Les Canadiens peuvent changer de fournisseur de services sans avoir à donner un préavis de 30 jours. • Les Canadiens handicapés ont plus facilement accès à plus de contenu adapté à leurs besoins. • Le traitement de plus de 480 demandes de radiodiffusion; 11 demandes concernant le règlement officiel de différends entre des télédiffuseurs et des distributeurs et de nombreux règlements non officiels de différends entre des télédiffuseurs et des distributeurs. <p>Le CRTC s'est engagé dans bon nombre d'activités pour améliorer l'accès à des services de télécommunication de pointe et concurrentiels. À cette fin, le CRTC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A tenu une série d'audiences pour établir les mesures à prendre afin de favoriser l'accroissement du nombre de choix, l'investissement et une concurrence durable dans le marché des services de télécommunication (c.-à-d. les services sans fil mobiles de gros, les services filaires de gros et les politiques connexes). • A interdit les dispositions relatives à l'exclusivité dans les ententes d'itinérance relatives aux services sans fil mobiles de gros. • A tranché en faveur d'un marché ouvert et non discriminatoire ^{ix} concernant les services de télévision mobiles. • A examiné le plan de modernisation modifié de Norouestel Inc. et a rendu des décisions ^x amenant une protection des prix aux consommateurs de services Internet de détail de la compagnie. • A reçu un rapport ^{xi} présenté par l'enquêteuse sur les services de transport par satellite utilisés au 		

Canada pour offrir des services de télécommunication en régions rurales et éloignées.

- A traité plus de 500 demandes de modification tarifaire et ententes entre entreprises et a évalué plus de 50 demandes en vertu de la partie 1² (p. ex. différends entre fournisseurs), y compris six décisions en réponse à des demandes de révision et de modification³ d'ordonnances et de décisions de télécommunication et a aussi traité 28 demandes de règlement de différend assisté par le personnel.

Priorité	Type	Résultats stratégiques [et/ou] programmes
Améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système des communications	Priorité déjà établie	Protection au sein du système de communication
Sommaire des progrès		
<p>L'utilisation accrue des technologies numériques améliore la vie des Canadiens, mais rend aussi ces derniers vulnérables aux communications commerciales non sollicitées, y compris les appels de télémarketing non sollicités et les messages électroniques commerciaux non sollicités. Afin de protéger les Canadiens des appels de télémarketing, courriels et messages textes non sollicités, ainsi que de l'installation non autorisée de programmes informatiques, le CRTC s'est employé à promouvoir les Règles sur les télécommunications non sollicitées^{xii} (Règles) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et à en surveiller le respect. À cette fin, le CRTC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A mené plus de 50 enquêtes ayant mené à diverses mesures, telles que des lettres d'avertissement, des avis de violation et des procès-verbaux de violation assortis de sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 2 millions de dollars émis par la chef de la conformité et des enquêtes à l'égard d'entités ayant violé les Règles. La cadre en chef de la conformité et des enquêtes a aussi émis des procès-verbaux de violation accompagnés de sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 1,7 million de dollars à des entités qui auraient violé la LCAP. • A conclu des partenariats avec des fournisseurs de services de télécommunication, des universités et des organismes de réglementation et d'application de la loi, du pays et de l'étranger, pour étudier des outils et des pratiques exemplaires en vue d'atténuer les violations liées aux communications téléphoniques et de prendre des mesures d'application de la loi ciblées à l'extérieur du Canada. • A élaboré un Plan d'action^{xiii} pour améliorer les services 9-1-1 en vue de renforcer la sécurité des Canadiens. • A approuvé les recommandations formulées par le Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) concernant les exigences sur la localisation précise au Canada des appelants sans fil, y compris l'établissement de points de 		

² Une instance en vertu de la partie 1 est amorcée lorsque le demandeur dépose une demande qui n'est pas visée par un avis de consultation du CRTC.

³ Une demande de révision et de modification est une demande présentée au CRTC afin qu'il réexamine la décision, soit en la révisant, en l'annulant ou en la modifiant.

référence nationaux.

- a amené les radiodiffuseurs à transmettre des avis en temps opportun aux Canadiens par l'intermédiaire d'un système d'alerte au sujet de risques imminents pour la vie ou la propriété comme une inondation, une tornade, un désastre industriel ou une alerte AMBER.
- a ordonné à ce qu'un [code de conduite](#)^{xiv} des fournisseurs de services de télévision soit créé et à ce qu'un ombudsman indépendant soit désigné pour améliorer le service aux clients et pour traiter les plaintes.
- a établi un [Registre de communication avec les électeurs](#)^{xv} pour aider à protéger les Canadiens des appels frauduleux et trompeurs durant les élections fédérales.

Priorité	Type	Résultats stratégiques [et/ou] programmes
Mettre sur pied une organisation à rendement élevé	Priorité déjà établie	Services internes

Sommaire des progrès

Le CRTC s'est engagé à bâtir une organisation à rendement élevé pour atteindre l'excellence en gestion et il a réalisé d'importants progrès au chapitre de la livraison de services et de processus opérationnels d'une efficacité accrues. Voici les principaux progrès qu'a accomplis le CRTC :

- Amélioration de sa présence numérique et de l'engagement des citoyens par des améliorations apportées à la présence du CRTC dans les médias sociaux et à son site Web, tirant profit de multiples plates-formes numériques pour faciliter des discussions en temps réel avec les Canadiens sur des sujets importants pour eux.
- Atteinte de gains d'efficacité opérationnelle de 8 %.
- Mise en œuvre de la nouvelle directive du gouvernement du Canada sur la gestion du rendement et prestation de formation aux gestionnaires et au personnel.
- Prestation de formation aux employés dans les deux langues officielles portant sur les sujets suivants : pensée stratégique, créativité et innovation, leadership, valeurs et éthique ainsi que respect en milieu de travail.
- Examen et amélioration des pratiques et outils de planification intégrée des activités, à savoir l'instauration d'une grande analyse annuelle de l'environnement et poursuite des efforts de sensibilisation du milieu universitaire pour élargir sa base de connaissances de l'environnement des communications.
- Entreprise d'un projet pilote visant à accroître l'accessibilité des données du CRTC pour les Canadiens sur le [Portail des données ouvertes du gouvernement](#)^{xvi}, dans le cadre de la directive sur le gouvernement ouvert.
- Pratiques de gestion de l'information modernisées : la [Directive sur la tenue de documents du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#)^{xvii} a été mise en œuvre avec succès, comme l'ont été les plans pour améliorer l'accès au processus d'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP), y compris des séances d'information à l'intention du

personnel sur le processus d'AIPRP et sur le système de gestion des documents du CRTC.

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
<p>Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et des services de communications</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"> Le CRTC a continué de surveiller et d'analyser de manière stratégique les conditions du marché et les progrès technologiques afin de favoriser ainsi ses politiques réglementaires. Le CRTC a participé à un dialogue continu avec les consommateurs, les citoyens, les créateurs et les fournisseurs de services dans le but de cerner et d'analyser les tendances. Le CRTC a continué de collaborer avec les intervenants externes à la promotion des émissions canadiennes. 	Tous les programmes
<p>Recours accru aux services de communications</p> <p>Comme le recours des Canadiens aux services de communications 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>	<ul style="list-style-type: none"> Le CRTC a constamment effectué des recherches et des analyses pour cerner les lacunes, les défis, les tendances et les enjeux afin d'élaborer des politiques et des dispositions réglementaires pour répondre en temps opportun à ces questions. Le CRTC a mis en place des stratégies de consultation auprès des principaux intervenants externes afin de surveiller l'évolution des tendances qui influent sur les politiques et la réglementation et pour en discuter. 	Tous les programmes

<p>Ressources humaines</p> <p>Eu égard à la démographie en évolution rapide du personnel du CRTC, notamment des nouveaux employés et des employés admissibles à la retraite, il existe un risque que le CRTC n'ait pas un effectif bien choisi, formé adéquatement, et bien dirigé pour contribuer de façon fructueuse à l'atteinte des objectifs de l'organisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a poursuivi ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris la gestion des talents, la formation et l'apprentissage et, enfin, la planification de la relève. • Le CRTC a examiné et surveillé de manière continue l'efficacité de ses plans de ressources humaines. 	<p>Tous les programmes</p>
---	---	----------------------------

Comme la dépendance des Canadiens aux services de communication continue d'augmenter et que la technologie continue à évoluer et à permettre aux consommateurs d'accéder à du contenu sans avoir à passer par les réseaux de distribution traditionnels, le CRTC a eu à consulter des intervenants clés et le grand public pour s'assurer que ses politiques et sa réglementation sont appropriées pour les enjeux clés.

En octobre 2013, le CRTC a lancé l'initiative Parlons télé pour tenir une conversation avec les Canadiens à propos de l'avenir du système de télévision et de la manière dont ce dernier peut s'adapter aux technologies évolutives et aux habitudes nouvelles. Le processus de deux ans, comprenant plusieurs étapes et des méthodes d'engagement novatrices, a permis de constituer un dossier de 13 000 interventions de la part des Canadiens, de l'industrie et des intervenants intéressés. Les décisions de 2014–2015, qui ont découlé de ce processus, visaient à ouvrir la voie à de nouvelles idées et à éliminer les obstacles à l'innovation qui jusque-là nuisaient aux diffuseurs et aux producteurs.

Le CRTC a participé à des partenariats comme le London Action Plan, l'Alliance nationale d'intervention judiciaire et de formation contre la cybercriminalité et le Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités, afin d'optimiser ses activités de conformité et d'application de la loi. Le CRTC a aussi conclu des partenariats avec des organismes multilatéraux, y compris l'Institut international des communications, l'Union internationale des télécommunications et l'Organisation de coopération et de développement économiques, pour être informé sur les enjeux liés aux communications qui dépassent les frontières et sur les pratiques exemplaires employées ailleurs qu'au pays.

En 2014–2015, le CRTC a établi sa capacité de recueillir et d'analyser des renseignements aux fins de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées et de la Loi

canadienne anti-pourriel. Le CRTC a recueilli des données en grand nombre, utiles pour choisir les cas de mise en application ayant une grande incidence.

Le CRTC recueille des données au moyen de sondages annuels auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication au Canada, qui l'aident à évaluer l'efficacité de ses politiques réglementaires et décisions. En 2014–2015, le CRTC a apporté des améliorations à son [Rapport de surveillance des communications](#)^{xviii} annuel afin de le rendre plus convivial pour les auditoires non spécialisés. Le CRTC a aussi intégré une vaste analyse environnementale à son processus de planification stratégique, laquelle aide à cerner les tendances, les risques et les occasions qui sont susceptibles de contribuer à la définition de son orientation stratégique pour les trois prochaines années.

En 2014–2015, le CRTC s'est engagé systématiquement avec les universités canadiennes à promouvoir le perfectionnement d'une nouvelle génération de chercheurs dans le domaine des politiques de communication et à enrichir ses données probantes de sorte que celles-ci reflètent mieux l'intérêt public.

De plus, en 2014–2015, le CRTC a continué de mettre en œuvre son plan stratégique des ressources humaines 2013–2016. Le plan comportait des initiatives de gestion des talents, un programme de formation et d'apprentissage, un programme de rotation d'emplois et un plan de relève.

Enfin, le CRTC a établi un comité consultatif des ressources humaines formé de représentants de tous les secteurs de l'organisation et chargé d'examiner le caractère sain de la gestion des ressources humaines, ainsi que de fournir conseils et leadership à ce sujet.

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Crédits votés et postes législatifs (Note 1)	10 586 699	10 586 699	14 447 720	11 446 162	859 463
Revenu net en vertu d'un crédit	47 443 989	47 443 989	47 626 795	46 322 218	-1 121 771
Budget total de fonctionnement (Note 2)	58 030 688	58 030 688	62 074 515	57 768 380	-262 308

Note 1 : Les crédits votés et postes législatifs reflétés dans le Budget principal des dépenses de 2015–2016 constituent le budget total de fonctionnement du CRTC moins le revenu net en vertu d'un crédit.

Note 2 : Le budget total de fonctionnement comprend les revenus disponibles et les dépenses législatives concernant les régimes d'avantages sociaux.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (réel moins prévu) 2014-2015
437	445	8

Les autorisations de financement comprennent tous les montants approuvés dans le Budget principal des dépenses et dans le Budget supplémentaire des dépenses de 2014–2015. Pour en savoir plus au sujet des variations dans les dépenses, veuillez-vous reporter à la section intitulée Tendances relatives aux dépenses du ministère.

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

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015 (Note 4)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014 (Note 4)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013 (Note 4)
Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial (Note 1)								
Création de contenu canadien (Note 2)	16 179 911	16 179 911	16 019 349	15 978 618	17 002 556	15 249 755	19 411 193	19 821 180
Connexion au système de communication (Note 3)	18 746 077	18 746 077	18 998 630	18 949 898	19 565 624	18 042 288	23 620 843	21 286 180
Protection au sein du système de communication	9 594 595	9 594 595	11 108 068	11 069 359	11 198 435	10 458 959	-	-
Total partiel	44 520 583	44 520 583	46 126 047	45 997 875	47 766 615	43 751 002	43 032 036	41 107 360
Services internes Total partiel	13 510 105	13 510 105	13 755 790	13 710 722	14 307 900	14 017 378	14 539 502	15 349 760
Total	58 030 688	58 030 688	59 881 837	59 708 597	62 074 515	57 768 380	57 571 538	56 457 120

Note 1 : Le résultat stratégique de 2012-2013 était que les Canadiens aient accès à un large éventail d'émissions de grande qualité produites par des Canadiens et à des services de télécommunication de grande qualité, abordables et fiables.

Note 2 : Auparavant « Radiodiffusion canadienne » en 2012-2013.

Note 3 : Auparavant « Télécommunications canadiennes » en 2012-2013.

Note 4 : Les dépenses réelles reflètent les dépenses brutes, lesquelles comprennent les revenus disponibles.

En 2012-2013, l'architecture d'alignement des programmes du CRTC comprenait les programmes suivants : Radiodiffusion canadienne, Télécommunications canadiennes et Services internes. Pour l'exercice 2013-2014, le CRTC a été autorisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (Conseil du Trésor) à réviser son architecture d'alignement des programmes pour les programmes suivants : Création de contenu canadien; Connexion au système de communication; Services internes. Le Conseil du Trésor a approuvé une modification additionnelle pour 2014-2015, à savoir l'ajout du programme intitulé « Protection au sein du système de communication ». Ce nouveau programme a été financé au moyen d'une réallocation des ressources des trois programmes qui existaient en 2013-2014.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2014-2015 avec le [cadre pangouvernemental](#)^{xix} (en dollars)

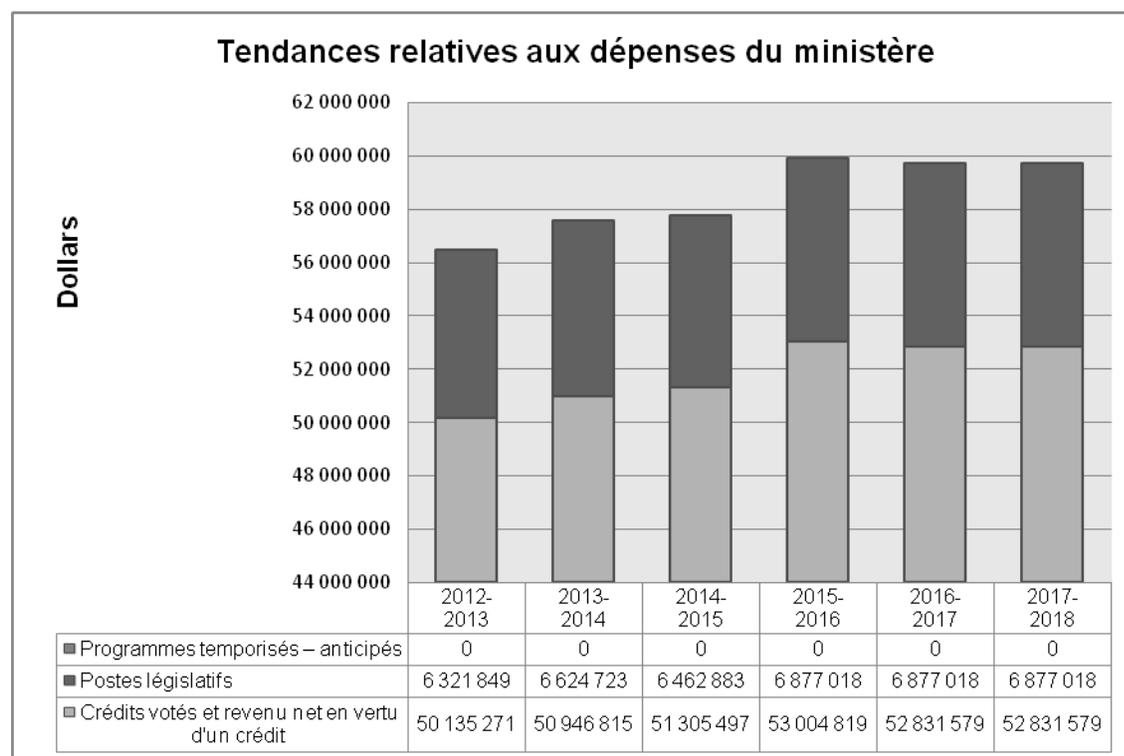
Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2014-2015
Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial	1.1 Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	15 249 755
	1.2 Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	18 042 288
	1.3 Protection au sein du système de communication	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	10 458 959

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	18 746 077	18 042 288
Affaires sociales	25 774 506	25 708 714
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	0	0

Tendances relatives aux dépenses du ministère

Le diagramme présenté ci-dessous illustre le total des dépenses du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Il n'y a aucun programme temporisé.



Les dépenses totales reflètent les dépenses effectuées par le CRTC liées à toutes les autorités de financement approuvées pendant l'exercice financier. Les autorités de financement englobent l'ensemble des crédits parlementaires et des sources de revenus : Budget principal des dépenses, Budget supplémentaire des dépenses, transferts de crédits du Conseil du Trésor (y compris le report du budget de fonctionnement), ainsi que les revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion de la partie 1, les droits de télécommunication et les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.

En 2012–2013, le CRTC a lancé une initiative interne visant à examiner sa structure organisationnelle et ses priorités en vue d'accroître son efficacité et de réduire ses dépenses de fonctionnement. À la suite de cet examen, il a mis en place plusieurs améliorations qui lui ont permis de gagner en efficacité et de diminuer ses dépenses. Par exemple, les dépenses totales au titre des déplacements, de l'accueil et des conférences ont diminué de 0,5 million de dollars (ou 36 %) comparativement à ce qu'elles étaient à l'exercice 2011–2012.

À partir de 2013–2014, le CRTC a réalisé des économies de 0,4 million de dollars, ainsi que des économies continues grâce à des mesures de réduction des programmes concernant ses activités réglementaires d'enquêtes et d'application de la loi que prévoit la LCAP. Les dépenses totales du CRTC au titre des déplacements, de l'accueil et des conférences ont diminué de 0,2 million (ou 20 %) comparativement à ce qu'elles étaient en 2012–2013. L'augmentation dans les dépenses totales du CRTC pour l'exercice 2013–2014 est principalement attribuable à la création d'un centre national de notification des pourriels et à une hausse des dépenses législatives liées aux régimes d'avantages sociaux des employés.

En 2014-2015, l'augmentation des dépenses totales résulte de diverses hausses dans les dépenses attribuables à ce qui suit : i) un paiement de transition unique pour la mise en œuvre du paiement des arriérés de salaire; ii) des ajustements relatifs à la rémunération approuvés et payés conformément aux conventions collectives; iii) les dépenses au titre des activités d'application de la loi et de conformité liées à la LCAP, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014 et iv) les dépenses au titre de la mise en œuvre du Registre de communication avec les électeurs.

Les dépenses prévues pour la période allant de 2015-2016 à 2017-2018 correspondent aux niveaux de dépenses prévues approuvés dans le Budget principal des dépenses. Pour le moment, aucun montant supplémentaire devant s'ajouter aux niveaux prévus dans le Budget principal des dépenses n'a été approuvé. Les chiffres ne tiennent pas compte des fonds supplémentaires pour les postes comme les rajustements salariaux au titre des nouvelles conventions collectives et des rajustements différés puisqu'ils ne sont pas connus pour l'instant.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des dépenses votées et des dépenses législatives du CRTC, veuillez consulter les [Comptes publics du Canada 2015^{xx}](#) sur le [site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada^{xxi}](#).

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 plates-formes. Dans le processus de ses ordonnances, décisions, cadres de réglementation et d'autres activités réglementaire, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 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 (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
16 179 911	16 179 911	17 002 556	15 249 755	-930 156

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
122	115	-7

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le système de radiodiffusion fournit aux Canadiens une vaste gamme d'émissions canadiennes.	Dépenses totales liées à des projets d'émissions de télévision canadienne	2,6 milliards de dollars	2,3 milliards de dollars ⁴

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, l'industrie a consacré 2,3 milliards de dollars à la production télévisuelle canadienne indépendante⁵, témoignant de l'engagement continu du CRTC à s'assurer, par les décisions qu'il rend, les licences qu'il accorde et ses autres activités de réglementation, que le système de radiodiffusion offre aux Canadiens une riche gamme d'émissions canadiennes. Pour l'industrie, il s'agit de résultats supérieurs à ceux de 2012-2013 (2,2 milliards de dollars), mais légèrement inférieurs aux 2,6 milliards de dollars ciblés⁶.

Autre élément qui permet d'évaluer la production télévisuelle canadienne : les dépenses en émissions canadiennes, lesquelles ont totalisé 2,9 milliards de dollars à l'échelle de l'industrie en 2013-2014⁷. La production d'émissions canadiennes bénéficie également d'autres sources de financement, dont le Fonds des médias du Canada, les fonds indépendants certifiés, les contributions que les entreprises de distribution de radiodiffusion versent au titre de l'expression locale, les avantages tangibles ainsi que les crédits d'impôt fédéraux et provinciaux. En 2012-2013, cette aide financière s'est chiffrée à 4,1 milliards de dollars (les plus récentes données disponibles).

Faisant fond sur *Parlons télé*, initiative de mobilisation publique qu'il a lancée pour définir un nouveau cadre de réglementation tourné vers l'avenir pour le système de télévision du pays, le CRTC a publié, en mars 2015, [Aller de l'avant – Créer une programmation canadienne captivante et diversifiée](#)^{xxii}, la première d'une série de trois nouvelles politiques⁸. Dans cette

⁴ Les plus récentes données correspondent à celles de l'exercice financier 2013-2014.

⁵ Les plus récentes données correspondent à celles de l'exercice financier 2013-2014.

⁶ Renseignement tiré du Profil de l'Association canadienne de la production médiatique.

⁷ Ce chiffre inclut les dépenses que les diffuseurs privés sont tenus, par condition de licence du CRTC, de consacrer à la programmation canadienne, lesquelles ont totalisé 2,1 milliards de dollars en 2013-2014, ainsi que 786 millions de dollars que CBC/Radio-Canada a dépensés en émissions canadiennes durant cette année de radiodiffusion.

⁸ Les deux autres politiques s'intitulent Un monde de choix – Une feuille de route pour maximiser les choix des téléspectateurs et favoriser un marché télévisuel sain et dynamique et Cap Sur l'avenir – Faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l'accès à la programmation télévisuelle. Des détails sont présentés sous les rubriques Programme 1.2 et Programme 1.3.

politique, le CRTC a fourni des outils pour favoriser la création d'émissions canadiennes et formulé des recommandations aux gouvernements et aux organismes quant aux moyens de permettre au secteur de la production de prendre de l'expansion dans le secteur de la vidéo. Du même coup, le CRTC a lancé des projets pilotes et revu ses propres politiques de certification afin d'accorder plus de souplesse au chapitre de la création d'émissions canadiennes. Afin de privilégier la qualité des émissions canadiennes plutôt que la quantité, le CRTC a délaissé son approche réglementaire fondée sur les quotas de diffusion (nombre d'heures de diffusion de programmation canadienne) au profit d'une approche fondée sur les dépenses (montant consacré aux émissions canadiennes), et il a supprimé la protection des genres, disposition réglementaire qui autorisait les canaux spécialisés à diffuser uniquement certains types d'émissions.

Sous-programme 1.1.1 : Contenu canadien diversifié

Description

Comme 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.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
8 028 629	7 507 125	-521 504

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
59	55	-4

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels ⁹
Une diversité de contenu canadien est créée et diffusée	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à la diffusion d'émissions canadienne	90 %	93,3 %
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées aux dépenses et/ou à la	90 %	92,6 %

⁹ Les données reflètent l'année de radiodiffusion allant du 1^{er} septembre 2013 au 31 août 2014.

	contribution à des fonds ou à des initiatives appuyant la création de contenu canadien		
--	--	--	--

Analyse du rendement et leçons retenues

Parmi les entreprises de radio et de télévision ayant fait l'objet de l'examen, 93,3 % d'entre elles (405 sur 434) respectaient les exigences du CRTC en matière de diffusion d'émissions canadiennes, ce qui est supérieur à la cible de 90 %. De plus, 92,6 % de ces entreprises (200 sur 216) respectaient les exigences du CRTC en matière de dépenses ou de contributions destinées à appuyer la création de contenu canadien, ce qui est également supérieur à la cible de 90 %. Ces résultats montrent que le CRTC a continué d'appuyer la création d'une programmation canadienne diversifiée qui offre un juste équilibre entre l'information et le divertissement, un accès à différentes sources d'information locale, régionale et nationale ainsi que des émissions dans les deux langues officielles et en langues tierces.

Le CRTC a également continué d'imposer des conditions pour maintenir la diversité de la propriété et de la programmation, et il a continué de surveiller le secteur de la radiodiffusion et d'en faire rapport. Dans le cadre de Parlons télé, le CRTC s'est penché sur différents moyens de s'assurer que le système de télévision canadien continue d'offrir un large éventail d'émissions qui reflètent la diversité des Canadiens, tant sur les plans linguistique, géographique, culturel que démographique. Plus précisément, le CRTC a éliminé les obstacles à l'innovation et a repensé son approche de réglementation de manière à favoriser la création et la promotion d'un contenu diversifié, captivant et de qualité. Parmi les mesures prises, il a privilégié l'investissement dans la programmation au lieu des quotas de diffusion, il a accordé au secteur de la production plus de souplesse pour qu'il puisse mettre en valeur le contenu canadien destiné aux auditoires mondiaux, il a éliminé les restrictions en matière de contenu imposées aux canaux spécialisés, et il a misé sur des services de télévision offrant plus de choix, plus de souplesse et à des prix abordables pour garantir que les téléspectateurs continuent d'avoir accès à une programmation diversifiée et de la découvrir.

Le CRTC a entrepris son [examen du cadre d'attribution des licences pour les services radiophoniques à caractère ethnique](#)^{xxiii} pour aborder des questions précises touchant les services radiophoniques en direct et l'adapter aux changements que connaît la démographie canadienne. Dans le cadre de cet examen, le CRTC a tenu, en 2014-2015, une consultation non officielle auprès d'intervenants clés, principalement des radiodiffuseurs à caractère ethnique canadiens et des représentants de communautés ethniques.

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 programmes dramatiques et les comédies canadiennes qui incarnent nos valeurs et nos attitudes séduiront les Canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
8 151 282	7 742 630	-408 652

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
63	60	-3

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels ¹⁰
Création d'émissions canadiennes intéressantes de qualité	Pourcentage de l'écoute totale en télévision consacrée aux émissions canadiennes	48 %	49,7 %
	Pourcentage moyen de l'écoute radiophonique consacrée au contenu canadien	50 %	53,5 %

Analyse du rendement et leçons retenues

D'après les données de Numeris, 49,7 % de l'ensemble des émissions de télévision regardées au Canada pendant l'année de radiodiffusion étaient des émissions canadiennes, ce qui est supérieur à la cible de 48 %. Du côté de la radio, 53,5 % de l'écoute portait sur du contenu canadien, ce qui est également supérieur à la cible de 50 %. Ces résultats prouvent qu'il y a effectivement

¹⁰ Les données reflètent l'année de radiodiffusion allant du 1^{er} septembre 2013 au 31 août 2014.

création et diffusion de contenu canadien captivant. Le CRTC a continué de fixer des conditions visant à garantir que les entreprises de distribution de radiodiffusion offrent des choix d'émissions qui reflètent la réalité des Canadiens et qu'elles contribuent à créer et à diffuser du contenu canadien attrayant.

Dans le cadre de Parlons télé, le CRTC a énoncé des politiques visant à bâtir pour l'avenir un système de télévision qui encourage les Canadiens à créer des émissions diversifiées et captivantes, de haute qualité, qui sont à l'avant-garde de la transition vers ce monde de services sur demande qui ne cesse de prendre de l'ampleur.

Le CRTC a amorcé un processus en vue de renouveler les licences des services de télévision de [Rogers Media Inc.](#)^{xxiv} pour s'assurer que Rogers fournit une programmation qui répond aux intérêts des Canadiens et que l'entreprise contribue adéquatement à la création et à la diffusion de contenu canadien. Tôt dans l'instance Parlons télé, le CRTC a décidé d'élargir la portée de son examen de la politique concernant la programmation communautaire et d'y inclure la situation générale et le financement de la programmation télévisuelle de pertinence locale et reflétant la réalité locale. Le CRTC se penchera sur le renouvellement des licences des stations de langue française de Québec Média inc., Remstar Diffusion inc. et Télé-Québec lorsqu'il aura terminé cet examen.

En 2014-2015, le CRTC a modifié ses [politiques relatives au secteur de la radio commerciale](#)^{xxv}, dans lesquelles il a établi un cadre de réglementation simplifié pour ce secteur, un nouveau processus pour les stations de faible puissance, de nouveaux mécanismes pour traiter les situations de non-conformité ainsi qu'une formule souple laissant place à l'innovation et à l'expérimentation de la technologie de radio numérique hybride (ou technologie HD Radio).

En septembre 2014, le CRTC a rendu une [décision](#)^{xxvi} énonçant comment il s'y prend pour déterminer les avantages tangibles et la valeur de la transaction. Dans cette décision, il donne également des directives supplémentaires pour s'assurer que les auteurs des transactions à l'origine du changement de propriété proposent des avantages qui, à la fois, sont dans l'intérêt public et procurent des améliorations quantifiables aux collectivités desservies par le système canadien de radiodiffusion. Dans le cas des transactions de propriété touchant le secteur de la télévision, le CRTC exigera que les prochains avantages tangibles soient principalement consacrés à la production d'émissions canadiennes. Dans le cas des transactions de propriété touchant le secteur de la radio, le CRTC a décidé de conserver l'approche existante à l'égard des avantages tangibles, affirmant que le cadre actuel est clair et qu'il permet d'améliorer le secteur radiophonique du Canada.

Programme 1.2 : Connexion au système de communication

Description

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 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 et notamment à du contenu canadien captivant et créatif.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
18 746 077	18 746 077	19 565 624	18 042 288	-703 789

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
132	135	3

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le système de communication offre aux Canadiens des choix de services de communications de qualité et abordables.	Pourcentage de revenus de services de télécommunication de détail provenant de marchés concurrentiels	94 %	95 % ¹¹

Analyse du rendement et leçons retenues

De tous les revenus générés par les services de télécommunication de détail, 95 % provenaient de marchés concurrentiels, ce qui respecte la cible du CRTC et démontre que les Canadiens

¹¹ Données pour l'année civile 2014.

disposent d'un bon accès à des choix dans les marchés de détail. Les marchés dans lesquels le CRTC continue de réglementer le prix des services locaux sont souvent dans des collectivités rurales ou éloignées, où la concurrence est généralement moins présente.

En 2013, le CRTC a établi que la concurrence dans le marché des services Internet de détail fondés sur les installations terrestres dans le territoire d'exploitation de Norouestel Inc. (Norouestel) était limitée. Par conséquent, il a décidé de réglementer, à titre exceptionnel, les tarifs de Norouestel à l'égard de ces services. En mars 2015, le CRTC a rendu une [décision](#)^{xxvii} dans laquelle il a exigé notamment que Norouestel abaisse de 10-30 % les tarifs de certains services Internet de résidence.

Dans le cadre de Parlons télé, le CRTC a garanti que l'accès à la télévision gratuite en direct demeurerait une option de rechange concurrentielle aux services de télévision par abonnement. Il a également repensé son cadre de politique, intitulé « [Un monde de choix](#)^{xxviii} », pour que les Canadiens aient plus de choix et de latitude quant à la sélection et à l'assemblage de leurs services de télévision. Pour ce faire, il a exigé que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) offrent, à un prix abordable ne pouvant excéder 25 \$ par mois, un petit forfait de base qui accorde la priorité aux services canadiens. De plus, le CRTC exige désormais que les EDR permettent aux Canadiens d'acheter des services de programmation facultatifs à la carte et dans de petits forfaits abordables. Enfin, le CRTC a ordonné que soit établi pour l'industrie un code de conduite visant à préciser les modalités des ententes de gros que négocient les radiodiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision.

Pour garantir que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent la langue des signes puissent communiquer avec les utilisateurs de services téléphoniques vocaux, le CRTC a décidé que le service de relais vidéo (SRV) devait être offert au Canada. Dans la [politique réglementaire de télécom](#)^{xxix} correspondante, le CRTC a donné des précisions quant au mode de financement du SRV, a plafonné le financement à 30 millions de dollars par année et a créé un administrateur indépendant du SRV. Ultérieurement, le CRTC a approuvé la [structure et le mandat de l'administrateur](#)^{xxx} et le [budget](#)^{xxxi} de 2015.

Sous-programme 1.2.1 : Services de communications 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, l'accès Internet, le sans-fil et les services de distribution de radiodiffusion. Le CRTC surveillera les vitesses à bande large et les pratiques de réseau des fournisseurs de services Internet 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 alternatives afin d'assurer l'élimination de tous les obstacles à la présence d'un marché concurrentiel pour la prestation des services de communications. 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 communications.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
9 961 874	9 543 598	-418 276

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
70	71	1

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services de communications accessibles et de qualité	Pourcentage des foyers ayant accès à des vitesses de large bande d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps) pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les	100 %	96 % ¹²

¹² Données pour l'année civile 2014.

	téléversements		
	Pourcentage des indicateurs de qualité des services de détail respectés par les compagnies de téléphone locales	95 %	91 % ¹³
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à l'accessibilité	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2011, le CRTC avait fixé comme objectif que 100 % des ménages aient accès aux vitesses à large bande d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps) pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les téléversements au 31 décembre 2015¹⁴. Au 31 décembre 2014, 96 % des ménages avaient accès à de telles vitesses de téléchargement et de téléversement, une hausse par rapport à 91 % en 2013. En général, les ménages qui n'ont pas accès à ces vitesses habitent dans des régions rurales et éloignées.

Mesures prises pour favoriser les communications dans le Nord et dans les régions rurales :

- Le CRTC a examiné le plan de modernisation de Norouestel pour s'assurer que la compagnie respecte les échéances de mise en œuvre, a approuvé les tarifs des services Internet de détail par voie terrestre de Norouestel et a ordonné à Norouestel de modifier certains de ses tarifs afin de réduire l'écart entre les tarifs des services Internet de la compagnie et ceux de services semblables dans d'autres régions du Canada.
- Le CRTC a rendu une [décision](#)^{xxxii} sur l'expansion du service à large bande et a surveillé l'évolution des travaux d'expansion de la large bande financés au moyen des comptes de report¹⁵. Grâce au financement provenant des comptes de report, les compagnies ont pu offrir le service à large bande dans 91 communautés rurales et éloignées en Ontario, au Québec et au Manitoba.

¹³ Données pour l'année civile 2014.

¹⁴ Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015* du CRTC, la date du 31 décembre 2014 a été indiquée par erreur comme date pour l'atteinte de cette cible. La bonne date est le 31 décembre 2015.

¹⁵ Dans les décisions de télécom 2010-637, 2010-638 et 2010-639, le Conseil a autorisé Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, MTS Allstream Inc. et la Société TELUS Communications à prélever des fonds sur leur compte de report respectif pour étendre le service à large bande à certaines collectivités rurales et éloignées.

- L'enquêteuse, nommée par le CRTC, a mené à terme son enquête sur les services de transport par satellite utilisés pour offrir des services de télécommunication au Canada. Elle a constaté que les vitesses Internet dans les collectivités qui dépendent des satellites sont, la plupart du temps, inférieures aux cibles fixées par le Conseil, et que les coûts de fourniture des services de télécommunication par satellite sont élevés, ce qui limite la disponibilité de ces services. L'enquêteuse a recommandé la tenue d'un examen portant sur le prix plafond de certains services fixes par satellite de Télésat Canada¹⁶.
- Le CRTC s'est préparé en vue de l'instance sur les services de télécommunication de base¹⁷, dans laquelle il se penchera notamment sur la disponibilité des services de télécommunication pour déterminer quelles régions du pays sont mal desservies ou non desservies.

Le CRTC a instauré le [régime de la qualité du service de détail](#)^{xxxiii} pour évaluer le niveau de service que les compagnies de téléphone fournissent à leurs abonnés. De tous les indicateurs de la qualité du service de détail, 91 % ont été respectés par les compagnies de téléphone locales, comparativement à 95 % qui est la cible. Les cas de non-respect des normes relatives à la qualité du service de détail se limitaient habituellement à un seul mois. Dans le cas des compagnies qui ne respectaient pas les normes durant des mois consécutifs, le Conseil a assuré un suivi des dossiers et, dans les mois subséquents, les compagnies ont atteint les normes ou ont obtenu des résultats supérieurs.

D'après les renseignements dont dispose le CRTC, 100 % des entreprises ayant fait l'objet d'un examen semblent respecter les exigences actuelles en matière d'accessibilité. Le CRTC a continué de surveiller les progrès réalisés à ce chapitre par les industries de la radiodiffusion et des télécommunications. Il a également continué de relancer ces industries pour qu'elles améliorent l'accessibilité de leurs services pour l'ensemble des Canadiens.

Grâce à une série de rencontres de groupes de travail avec les grands fournisseurs de services Internet (FSI) au Canada, le CRTC a réussi à obtenir leur collaboration pour lancer un programme national de mesure du rendement de la large bande, qui permettra de mesurer la performance réelle des connexions à large bande par rapport à la performance annoncée. Les résultats renseigneront les Canadiens et les FSI sur l'état des services à large bande au Canada, sans compter qu'ils éclaireront le CRTC dans l'élaboration de ses politiques sur ces services. Les

¹⁶ Durant l'exercice 2015-2016, le Conseil a lancé, dans le cadre de l'[avis de consultation de télécom 2015-133](#), une instance en vue d'examiner le prix plafond de certains services fixes par satellite de Télésat Canada.

¹⁷ L'instance a été lancée ultérieurement durant l'exercice 2015-2016 dans le cadre de l'[avis de consultation de télécom 2015-134](#).

Canadiens seront invités à prendre part au programme et, pour participer, ils devront installer de l'équipement spécialisé chez eux.

Sous-programme 1.2.2 : Services de communications abordables

Description

Le CRTC cherche à ce que les Canadiens puissent avoir accès à des services de téléphonie, d'accès Internet, de sans-fil et de distribution de la radiodiffusion, et ce, à des tarifs abordables et de qualité. Le CRTC évalue les tarifs déposés par les fournisseurs de services, surveille le développement dans l'industrie des communications, surveille les plaintes des consommateurs et offre 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.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
8 784 203	8 498 690	-285 513

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
62	64	2

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les consommateurs ont une gamme de choix de services de communications	Pourcentage des foyers ayant accès à trois fournisseurs de services ou plus pour le service Internet à large bande	95 %	98 % ¹⁸
	Pourcentage des foyers ayant accès à trois entreprises de distribution de radiodiffusion ou plus	95 %	92 %

¹⁸ Données pour l'année civile 2014.

Analyse du rendement et leçons retenues

Au 31 décembre 2014, 98 % des Canadiens avaient accès à au moins trois fournisseurs de services à large bande offrant une vitesse de 1,5 Mbps, ce qui est supérieur à la cible de 95 % du CRTC. De plus, 90 % des Canadiens avaient également accès à au moins trois fournisseurs de services à large bande offrant une vitesse de 5 Mbps. De manière générale, les Canadiens qui vivaient dans des collectivités rurales disposaient d'un moins grand choix de fournisseurs de services Internet que ceux vivant dans des collectivités urbaines. Parallèlement, au 31 août 2014, 92 % des Canadiens avaient accès à au moins trois entreprises de distribution de radiodiffusion. Les Canadiens vivant dans les centres urbains avaient accès à trois types de fournisseurs de services : câble, satellite de radiodiffusion directe et télévision par protocole Internet ou TVIP. Toutefois, le déploiement de la TVIP est surtout un phénomène urbain. Les Canadiens vivant dans des milieux ruraux avaient normalement le choix entre le satellite de radiodiffusion directe et, dans une moindre mesure, les fournisseurs de services par câble.

En 2014, le CRTC a tenu une [audience](#)^{xxxiv} en vue d'examiner les services filaires de gros (y compris les installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné, ou FTTP) et les politiques connexes. L'examen visait à s'assurer que le cadre de réglementation du CRTC à l'égard des services de gros favorise l'essor de la concurrence dans le marché des télécommunications au Canada tout en stimulant l'investissement dans des réseaux novateurs. En ce qui concerne les services sans fil mobiles de gros, le CRTC a favorisé la concurrence dans ce marché en interdisant aux entreprises canadiennes d'inclure des dispositions d'exclusivité dans les ententes d'itinérance qu'elles concluent entre elles pour l'itinérance au Canada. Dans le cadre de l'instance, le CRTC a également tenu une audience pour vérifier si le marché des services sans fil mobiles de gros (y compris les services d'itinérance ainsi que les services de partage de pylônes et d'emplacements) est suffisamment concurrentiel.

Pour clarifier le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications, le CRTC a publié les [résultats d'une procédure d'établissement des faits](#)^{xxxv} qu'il a menée et au terme de laquelle il a lancé deux autres instances pour aborder des questions soulevées dans la procédure, dont une qui concerne la notification publique relative au [retrait du dernier téléphone payant](#)^{xxxvi} dans une collectivité et l'autre, [les garanties à l'égard des tarifs pour les appels payés autrement qu'en espèces](#)^{xxxvii}.

Le CRTC a organisé une réunion avec les 11 plus grands fournisseurs de services de communication au Canada pour amorcer une discussion afin d'établir une démarche claire et prévisible qui permettrait de régler la question des frais imposés aux consommateurs pour les factures papier. En décembre 2014, des modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* et à la *Loi sur la radiodiffusion* ont été adoptées pour interdire aux

fournisseurs de services de communication d'imposer des frais au consommateur s'il veut recevoir une facture papier pour ses services sans fil, Internet, de téléphonie et de télévision.

Programme 1.3 : Protection au sein du système de communication

Description

À travers ce programme, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 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 (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
9 594 595	9 594 595	11 198 435	10 458 959	864 364

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
69	76	7

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services de communications canadiens contribuant à la protection et à la sécurité des Canadiens	Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour accroître leur sécurité et leur protection au sein du système de communication	50 %	66 % ¹⁹

Analyse du rendement et leçons retenues

Parmi les Canadiens qui ont participé au sondage, 66 % d'entre eux convenaient que le CRTC prend des mesures pour accroître leur sécurité et leur protection au sein du système de communication, ce qui est supérieur à l'objectif de 50 % et sert de référence pour évaluer les résultats futurs.

Le CRTC a mené à terme différentes initiatives pour protéger la vie privée des Canadiens et protéger ces derniers contre les communications non sollicitées. À ce chapitre, il a notamment mis en service le [Centre de notification des pourriels](#)^{xxxviii} et adopté de nouvelles mesures pour décourager les appels non sollicités. Grâce aux importantes mesures d'application de la loi qu'il a prises, le CRTC a amené les entités à respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles), éliminant du coup un grand volume d'appels et de messages électroniques commerciaux non sollicités (c.-à-d. des pourriels). En outre, le CRTC a mis en œuvre des politiques réglementaires visant à garantir que les Règles et la [Liste nationale de numéros de télécommunication exclus \(LNTE\)](#)^{xxxix} demeurent adaptées aux besoins des Canadiens. Enfin, il a pris des mesures pour améliorer les services qui sont essentiels à la sécurité des Canadiens, dont le service 9-1-1 et les alertes au public en cas d'urgence.

Dans le cadre de Parlons télé, le CRTC a mis sur pied un système pour aider les Canadiens à faire des choix éclairés et leur offrir des recours en cas de problèmes. De plus, il a pris des mesures pour élaborer un nouveau code pour les fournisseurs de services de télévision et désigner un ombudsman indépendant. Aux termes du nouveau code, les entreprises devront offrir un meilleur service à la clientèle, fournir des ententes faciles à comprendre et aviser le client lorsqu'elles modifient les services de ce dernier. Enfin, le CRTC également pris des mesures pour faire en sorte que les Canadiens handicapés aient plus facilement accès à un plus grand volume de contenu adapté à leurs besoins.

¹⁹ En mars 2015, la firme Harris/Decima a mené un sondage d'opinion publique pour le compte du CRTC.

Le CRTC a établi le Registre de communication avec les électeurs, au titre duquel il acceptera les inscriptions d'entités et de partis qui appellent les électeurs durant des élections afin de protéger les Canadiens contre les appels téléphoniques frauduleux et trompeurs. Le CRTC a mené des activités de sensibilisation pour s'assurer que les partis politiques et les candidats connaissent leurs nouvelles responsabilités à temps pour les élections fédérales de 2015.

Sous-programme 1.3.1 : Services de communications qui renforcent la sécurité

Description

Le CRTC veillera à ce que le système canadien de communications offre des services qui renforcent la sécurité des Canadiens. Tous les Canadiens auront accès aux services de communications d'urgence tels que le service 911 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 911 demeure à jour, le CRTC examinera le cadre de réglementation applicable aux systèmes 911 de prochaine génération.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
2 282 527	2 111 468	-171 059

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
16	15	-1

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Offre de services améliorant la sécurité par les fournisseurs de services de communications	Pourcentage des radiodiffuseurs participant au système d'alertes au public	80 %	85 %
	Pourcentage des fournisseurs de services de télécommunications dotés d'installations se conformant aux exigences relatives au service 9-1-1	100 %	97 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le CRTC estime que 85 % des radiodiffuseurs respectaient les nouvelles dispositions réglementaires ainsi que les ordonnances d'exemption et les conditions de licence actualisées adoptées par le CRTC en août 2014 pour obliger l'ensemble de l'industrie de la radiodiffusion à participer pleinement au système national d'alertes en cas d'urgence au plus tard le 31 mars 2015. Pour respecter cette exigence, les radiodiffuseurs devaient se doter d'équipement qui permet de relayer automatiquement au public les messages d'alerte émis par des groupes autorisés, comme Environnement Canada et les organisations provinciales de gestion des urgences. Un sous-ensemble de radiodiffuseurs, incluant les radiodiffuseurs de campus et communautaires, se sont vu accorder jusqu'au 31 mars 2016 pour se conformer à l'exigence.

Le CRTC a continué de surveiller les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) auxquelles l'industrie a recours, à l'échelle nationale et internationale. En 2014-2015, il a traité 53 plaintes concernant les PGTI des fournisseurs de services de télécommunication. Les plaintes des Canadiens portaient surtout sur la vitesse du service Internet, alors que celles concernant la divulgation inadéquate des PGTI de la part des compagnies étaient à la baisse.

Au 31 mars 2015, 97 % des fournisseurs de services de télécommunication dotés d'installations respectaient²⁰ les exigences relatives au 9-1-1, ce qui est légèrement inférieur à l'objectif de 100 %. Le CRTC a un programme de surveillance continue qu'il applique pour s'assurer que les fournisseurs de services de télécommunication remplissent toutes leurs obligations à l'égard du 9-1-1. À ce chapitre, il assure un suivi des plaintes qu'il reçoit et vérifie de manière proactive la situation des fournisseurs de services de télécommunication pour déterminer s'ils respectent les obligations. Dans les cas de non-conformité, le CRTC prend les mesures qui s'imposent.

En juin 2014, au terme d'une consultation publique, le CRTC a publié son Plan d'action concernant les services 9-1-1, lequel prévoyait des initiatives clés destinées à améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants et à faciliter la transition aux services 9-1-1 de prochaine génération. Grâce aux services 9-1-1 de prochaine génération, les appelants pourront communiquer avec les services d'urgence à partir de divers appareils et sur différentes plateformes. Le CRTC a continué de collaborer avec des intervenants externes à la mise en œuvre du service Texto au 9-1-1, lequel a commencé à être offert dans cinq provinces à partir du 31 mars 2015.

Le CRTC a donné suite aux plaintes des Canadiens concernant l'intensité sonore des messages publicitaires, mais souligne qu'elles continuent d'être de moins en moins nombreuses.

²⁰ Ce résultat est fondé sur les conclusions du personnel du Conseil et sur les rapports de non-conformité que le Conseil a reçus de tous les intervenants liés aux services 9-1-1, dont les consommateurs, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) et les fournisseurs de services de télécommunication.

Sous-programme 1.3.2 : Communications commerciales non sollicitées

Description

Le CRTC renforcera la protection de la vie privée des Canadiens, y compris les consommateurs 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 (LNTE) et la loi canadienne antipourriel. Afin de mieux faire connaître aux Canadiens les mesures disponibles destinées à les protéger de communications indésirables, le CRTC mettra en place des activités publiques d'information et de sensibilisation liées à la LNTE et à la loi canadienne antipourriel. 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 la loi canadienne antipourriel. Le CRTC enquêtera les plaintes et prendra les mesures appropriées de mise en application concernant tant la LNTE que la loi canadienne antipourriel.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
7 312 068	8 347 491	1 035 423

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
53	61	8

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Réduction des infractions liées aux communications commerciales non sollicitées	Réduction du pourcentage de messages commerciaux non sollicités (pourriels) sur une période de 12 mois	10 %	Les résultats pour cet indicateur seront communiqués une fois que la LCAP aura été en vigueur depuis 12 mois.

	Pourcentage des organismes demeurant conformes ²¹ dans les 12 mois suivant la mesure d'exécution ou d'application de la loi effectuée	80 %	98 %
--	--	------	------

Analyse du rendement et leçons retenues

Le CRTC vise à faire baisser le volume de pourriels de 10 % dans les 12 mois suivant l'entrée en vigueur de la majorité des dispositions de la LCAP, à savoir le 1^{er} juillet 2014. Par conséquent, les résultats seront communiqués dans le prochain *Rapport ministériel sur le rendement* du CRTC. Cloudmark inc., une firme américaine spécialisée en sécurité sur Internet, a affirmé dans son rapport sur les menaces à la sécurité du premier trimestre de 2015 que le volume de pourriels en provenance du Canada avait chuté de 37 % après la mise en œuvre de la LCAP. La firme a également dit avoir constaté une baisse de 29 % du volume de courriels (importuns et légitimes) reçus par des Canadiens. Parmi les organisations reconnues coupables d'avoir enfreint les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles), 98 % sont demeurées en situation de conformité pendant les 12 mois qui ont suivi les mesures de mise en conformité ou les mesures d'application de la loi prises à leur endroit.

Avec l'entrée en vigueur de la LCAP, le CRTC a mené des activités de sensibilisation et a mis en service le Centre de notification des pourriels. Pour favoriser le respect de la LCAP, le CRTC a sillonné le pays pour offrir plus d'une vingtaine d'activités de sensibilisation et de communication, atteignant ainsi plus de 3 500 organisations. En 9 mois, environ 35 000 Canadiens ont présenté 250 000 observations au Centre de notification des pourriels. Les organismes chargés de l'application de la LCAP, à savoir le Bureau de la concurrence, le CRTC et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, ont analysé ces renseignements et d'autres sources de données. Des enquêtes ciblées ont mené à la prise de mesures d'application de la loi contre des entités qui avaient envoyé environ 79 millions de messages électroniques commerciaux qui ne respectaient pas la LCAP. Plus précisément, la cadre en chef de la conformité et des enquêtes a émis 6 lettres d'avertissement et 2 procès-verbaux de violation assortis de sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 1,7 million de dollars. Le CRTC a fait le travail préliminaire pour cerner les entités canadiennes impliquées dans l'installation non autorisée de logiciels, comme les maliciels et les réseaux de zombies, et l'hébergement d'adresses URL malveillantes. Il a également collaboré avec une petite entreprise pour qu'elle supprime un maliciel qui avait été installé sur son serveur, l'entreprise ayant transmis sans le savoir quelque 73 millions de pourriels uniquement en juillet 2014.

²¹ Conformes aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Diverses enquêtes touchant des télévendeurs et d'autres personnes qui appelaient les Canadiens de manière non conforme aux Règles ont donné lieu à diverses mesures d'application de la loi, dont 16 lettres d'avertissement, 7 avis de violation et 34 procès-verbaux de violation assortis de sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 2 millions de dollars, émis par la cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Dans le cas de 2 de ces procès-verbaux de violation, il s'agissait d'entités qui avaient déjà violé les Règles au cours des 12 derniers mois. Les télévendeurs (comme ceux qui travaillent dans les secteurs du tourisme et des rénovations domiciliaires) ayant fait plus de 25 millions d'appels à des Canadiens en contravention aux Règles, données documentées, ont été mis en conformité. De plus, le CRTC a mis en œuvre sa [décision](#)^{xi} visant à conserver l'application des Règles à l'égard des composeurs-messagers automatiques et à modifier certaines dispositions pour garantir que les télévendeurs respectent la volonté des Canadiens de ne pas se faire déranger. Publier les mesures d'application de la loi qu'il prend et les avertissements qu'il donne fait partie de la stratégie du CRTC pour favoriser le respect des Règles et de la LCAP.

Dans le cadre de ses efforts pour lutter contre la mystification de l'identité de l'appelant, le CRTC a animé un atelier pour le compte du Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group, organisation internationale qui s'emploie à combattre les télécommunications non sollicitées. À la suite de cet atelier, le CRTC a mis sur pied le pot de miel téléphonique canadien, en collaboration avec l'Alliance nationale d'intervention judiciaire et de formation contre la cybercriminalité et les fournisseurs de services de télécommunication canadiens, dans le but de recueillir des renseignements exacts, complets et opportuns sur les appels non sollicités aux fins des enquêtes.

Le CRTC a mis en œuvre sa [décision](#)^{xii} de 2013-2014 qui rend permanente l'inscription des numéros de télécommunication à la LNTE pour que les Canadiens n'aient pas à inscrire de nouveau leurs numéros.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées 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 immobiliers, 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 uniquement à un programme particulier.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
13 510 105	13 510 105	14 307 900	14 017 378	507 273

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
114	119	5

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2014-2015, le CRTC a fait avancer le programme d'excellence de la fonction publique, lequel préconise l'atteinte de résultats concrets de grande qualité axés sur les Canadiens, tout en assurant une gestion efficiente et efficace des fonds publics. Le CRTC a continué de moderniser ses façons de sensibiliser les Canadiens et les intervenants externes. Il a animé à l'assemblée annuelle de l'Association canadienne de communication en juin 2014 une table ronde pour renforcer la collaboration avec le milieu universitaire. De plus, il a continué d'améliorer sa présence numérique et de déployer des efforts pour mobiliser les citoyens. À ce titre, il a apporté des améliorations à sa présence sur les médias sociaux et à son site Web, tirant parti des multiples plateformes numériques pour permettre la tenue de discussions en temps réel avec les Canadiens sur des questions qui les interpellent.

Durant l'été de 2014, le CRTC a entrepris un processus d'examen de l'efficience interne pour cerner les initiatives permettant d'économiser ou d'éviter des coûts et les possibilités de réinvestissement afin d'atteindre l'objectif de réduction des coûts de fonctionnement de 5 à 10 %. En 2014-2015, le CRTC a réussi à réduire ses coûts de fonctionnement d'environ 8 %. Le CRTC a rédigé deux rapports d'étape sur les mesures correctives qu'il a prises pour éliminer les risques en matière de contrôle interne que la firme Deloitte a relevés quant à la mise en œuvre de la Politique sur le contrôle interne et des contrôles internes en matière de rapports financiers du Conseil du Trésor au CRTC. Les mesures correctives ont été complétées dans le cas de la plupart des recommandations, et les plans prévoient que les dernières mesures seront exécutées en 2015-2016.

La mise à jour du plan quinquennal d'investissement du CRTC a été approuvée en décembre 2014. Grâce à ce plan, le CRTC s'assure que les ressources sont utilisées en fonction des priorités de l'organisation et que les exigences contractuelles sont bien planifiées et prévues correctement dans le budget.

Enfin, le CRTC a mis en œuvre la nouvelle directive sur la gestion du rendement du gouvernement du Canada, et il a fourni de la formation aux gestionnaires et aux employés en 2014-2015. Plus précisément, il a offert à son effectif des cours sur la réflexion stratégique, la créativité et l'innovation, le leadership, les valeurs et l'éthique, et un milieu de travail respectueux, et ce, dans les deux langues officielles.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015
(en dollars)

Information financière	Résultats attendus 2014-2015	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2013-2014	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats attendus 2014-2015)	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats réels 2013-2014)
Total des charges	65 030 000	63 463 000	60 662 000	-1 567 000	2 801 000
Total des revenus	47 444 000	46 322 000	47 192 000	-1 122 000	-870 000
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	17 586 000	17 141 000	13 470 000	-445 000	3 671 000

Remarque : Ces chiffres représentent les revenus nets du ministère; ils n'incluent pas les revenus perçus pour le compte du gouvernement, lesquels totalisaient 122,1 millions de dollars en 2014-2015.

Revenus

Le total des revenus perçus se chiffrait à 168,4 millions de dollars (M\$) à la fin de 2014-2015, ce qui représente une hausse nette de 5,5 M\$ par rapport à l'exercice précédent. De ce montant, 3,7 M\$ sont des revenus différés. La hausse nette, excluant les revenus différés, s'établit à 1,8 M\$. Les revenus attribuables aux droits de licence en vertu de la partie II ont augmenté (1 M\$), tout comme ceux provenant des sanctions administratives pécuniaires relatives à la LNTE et d'autres sources (0,8 M\$).

Charges

Le total des charges se chiffrait à 63,5 M\$ à la fin de 2014-2015, ce qui représente une hausse de 2,8 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable aux salaires et aux avantages sociaux des employés (3,7 M\$), laquelle est compensée par la baisse des autres dépenses de fonctionnement (0,9 M\$).

État condensé de la situation financière (non audité)

Au 31 mars 2015

(en dollars)

Information financière	2014-2015	2013-2014	Écart (2014-2015 moins 2013-2014)
Total des passifs nets	9 842 000	6 538 000	3 304 000
Total des actifs financiers nets	5 339 000	2 766 000	2 573 000
Dette nette du ministère	4 503 000	3 772 000	731 000
Total des actifs non financiers	3 608 000	3 556 000	52 000
Situation financière nette du ministère	-895 000	-216 000	679 000

Actifs

Le total des actifs se chiffrait à 8,9 M\$ à la fin de 2014-2015, ce qui représente une hausse nette de 2,6 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable aux montants à recevoir du Trésor (2,5 M\$) et à l'augmentation des charges payées d'avance (0,1 M\$).

Passifs

Le total des passifs se chiffrait à 9,8 M\$ à la fin de 2014-2015, ce qui représente une hausse de 3,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des créditeurs et des charges à payer (2,5 M\$), à l'augmentation des avantages sociaux futurs des employés (0,7 M\$) et à l'augmentation des indemnités de vacances et des congés compensatoires (0,1 M\$).

États financiers

Les états financiers complets non vérifiés du CRTC pour 2014-2015, incluant la Déclaration de responsabilité de la direction, sont disponibles sur le [site Web^{xlii}](#) du CRTC.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires du *Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015* sont disponibles sur le [site Web du CRTC^{xliii}](#).

- [Frais d'utilisation et frais externes^{xliv}](#)
- [Stratégie ministérielle de développement durable^{xlv}](#)

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^{xlvi}*. 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

Numéros de téléphone du CRTC

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 (*Program Alignment Architecture*) : 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 (*whole-of-government framework*) : 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 (*target*) : 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 (*appropriation*) : Autorisation donnée par le Parlement d’effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*) : 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 (*non-budgetary expenditures*) : 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 législatives (*statutory expenditures*) : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l’adoption d’une loi autre qu’une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses prévues (*planned spending*) : 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^{er} 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.

dépenses votées (*voted expenditures*) : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (*full-time equivalent*) : 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 (*performance indicator*) : 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 (*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 (*priorities*) : 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.

production de rapports sur le rendement (*performance reporting*) : 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.

programme (*program*) : 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 (*sunset program*) : 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 (*Departmental Performance Report*) : 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 (*Report on Plans and Priorities*) : 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.

rendement (*performance*) : 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 (*result*) : 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 (*Strategic Outcome*) : 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 (*Government of Canada outcomes*) : 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 (*Management, Resources and Results Structure*) : 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

- i. *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/index.html>
- ii. *Loi sur Bell Canada*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html>
- iii. *Loi sur la radiodiffusion*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html>
- iv. *Loi sur les télécommunications*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html>
- v. *Loi électorale du Canada*, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/>
- vi. *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 (« loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP »)*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-1.6/page-1.html>
- vii. *Plan triennal du CRTC*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications.htm>
- viii. *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens* (consultation sur le site Web), <http://www.crtc.gc.ca/fra/parlonstele-talktv.htm>
- ix. Décision du CRTC (29 janvier 2015). *Plainte contre Mobilité inc. et Québecor Média inc., Vidéotron Itée et Vidéotron s.e.n.c. alléguant une préférence et un avantage indus et déraisonnables concernant les pratiques en matière de facturation de leurs services de télé mobile Télé mobile de Bell et illico.tv*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-26.htm>
- x. *Norouestel Inc. – Structure des ensembles et restrictions de tarification visant les services Internet de détail par voie terrestre*, Décision de télécom CRTC 2015-79, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-79.htm>
- xi. *Rapport d'enquête sur les services par satellite*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150409/rp150409.htm>
- xii. Règles du CRTC sur les télécommunications non sollicitées, <http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>
- xiii. *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-342.htm>
- xiv. *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-105.htm>
- xv. Registre de communication avec les électeurs, <http://crtc.gc.ca/fra/phone/rce-vcr/>
- xvi. Portail des données ouvertes du Canada, <http://ouvert.canada.ca/fr/donnees-ouvertes>
- xvii. Directive sur la tenue des documents du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <http://tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552§ion=HTML>
- xviii. CRTC, *Plan de surveillance des communications*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm>
- xix. Cadre pangouvernemental, <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx>
- xx. Comptes publics du Canada 2015, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxi. Site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxii. *Aller de l'avant – Créer une programmation canadienne captivante et diversifiée*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-86, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-86.htm>
- xxiii. *Appel aux observations sur une modification des exigences d'assemblage et de distribution à l'égard des services en langue tierce et à caractère ethnique canadiens*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2013-486, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-486.htm>
- xxiv. *Rogers Media Inc. – Renouvellement de licences par groupe de propriété*, Décision de radiodiffusion CRTC 2014-399, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-399.htm>

- xxv. *Révision ciblée des politiques relatives au secteur de la radio commerciale*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-554, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-554.htm>
- xxvi. *Approche simplifiée concernant les avantages tangibles et la façon de déterminer la valeur de la transaction*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-459, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-459.htm>
- xxvii. *Norouestel Inc. – Tarifs des services Internet de détail par voie terrestre*, Décision de télécom CRTC 2015-78, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-78.htm>
- xxviii. *Un monde de choix – Une feuille de route pour maximiser les choix des téléspectateurs et favoriser un marché télévisuel sain et dynamique*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-96, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-96.htm>
- xxix. *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-187.htm>
- xxx. *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-659.htm>
- xxxi. *Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2014-2015*, Décision de télécom CRTC 2014-665, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-665.htm>
- xxxii. *Société TELUS Communications – Demande en vue de réviser le plan d'expansion du service à large bande financé au moyen de son compte de report*, Décision de télécom CRTC 2014-419, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-419.htm>
- xxxv. *Rapports et lettres sur les indicateurs de la qualité du service (8660)*, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/8660/8660.htm>
- xxxiv. *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-326.htm>
- xxxv. *Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*, <http://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226a.htm>
- xxxvi. *Suivi de la politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-66, <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-66.htm>
- xxxvii. *Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d'appels payés autrement qu'en espèces*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-67, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-67.htm>
- xxxviii. Centre de notification des pourriels, <http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/frm-fra/MMCN-9EZV6S>
- xxxix. Liste nationale de numéros de télécommunication exclus <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/>
- xl. *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-155.htm>
- xli. *Inscription permanente des numéros*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-341, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-341.htm>
- xlii. États financiers du CRTC, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm>
- xliiii. CRTC, Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2015/dpr2015.htm>
- xliv. Frais d'utilisation et frais externes, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2015/sup2015.htm#sup1>
- xlv. Stratégie ministérielle de développement durable, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2015/sup2015.htm#sup2>
- xlvi. Dépenses fiscales du gouvernement du Canada, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>