

Rapport sur les résultats ministériels

Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

2016-2017

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, 2017

N° de catalogue BC9-27F-PDF

ISSN 2560-998X

Table des matières

Message de la ministre	1
Aperçu de nos résultats	3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	5
Raison d'être	5
Mandat et rôle	5
Contexte opérationnel et principaux risques	7
Contexte opérationnel.....	7
Principaux risques	7
Résultats : ce que nous avons accompli	11
Programmes	11
Création de contenu canadien	11
Connexion au système de communication	13
Protection au sein du système de communication	17
Services internes.....	20
Description	20
Résultats	20
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	23
Dépenses réelles	23
Ressources humaines réelles	25
Dépenses par crédit voté.....	25
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental	26
États financiers et faits saillants des états financiers	27
États financiers.....	27
Faits saillants des états financiers	27
Revenus	27
Charges.....	27
Actifs	28
Passifs.....	28
Renseignements supplémentaires	29

Renseignements ministériels.....	29
Profil organisationnel.....	29
Cadre de présentation de rapports	30
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur.....	30
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	31
Dépenses fiscales fédérales	31
Coordonnées de l'organisation	32
Annexe : définitions	33
Notes en fin d'ouvrage.....	37

Message de la ministre

Nous vivons une année unique, celle de Canada 150. Les organismes du portefeuille de Patrimoine canadien, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), n'ont ménagé aucun effort en 2016-2017 pour que les Canadiens puissent prendre part aux célébrations d'un bout à l'autre du pays. Dans le cadre de leurs activités et de leurs projets, ces organismes nous ont invités à considérer le chemin parcouru et à mettre nos réalisations en valeur. Ils nous ont également permis d'envisager l'avenir avec confiance en travaillant de tout cœur à la réussite du Canada à l'ère du numérique.



Les communications modernes sont essentielles pour assurer la pleine participation à la vie démocratique et culturelle du Canada. En tant qu'organisme de réglementation du système de communication du Canada, le CRTC veille à ce que tous les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial.

Cette année, le CRTC a mené d'importants travaux afin d'améliorer la participation des Canadiens à l'économie numérique, l'accès à des émissions de nouvelles et d'information locales ainsi que la protection de la vie privée en ce qui a trait aux appels de télémarketing et aux pourriels. Il a aussi renforcé son engagement envers la neutralité du Net, le libre-choix des consommateurs et l'échange d'idées.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je suis fière de vous présenter le Rapport sur les résultats ministériels de 2016-2017 du CRTC. Vous y constaterez combien le CRTC a fait preuve d'innovation pour remplir sa mission et contribuer à la promotion de notre culture et de nos deux langues officielles, tout en faisant de 2017 une année mémorable.

L'honorable Mélanie Joly

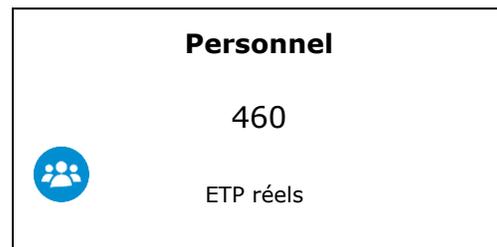
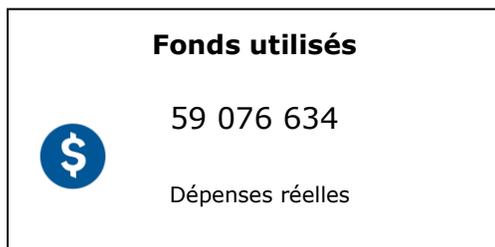
Aperçu de nos résultats

Le montant total des dépenses réelles du CRTC engagées en 2016–2017 s’est élevé à 59 076 634 \$ et le nombre total de ses équivalents temps plein réels, à 460.

Principales réalisations de 2016–2017 :

- Établissement d’un nouvel objectif de service universel qui vise à offrir des services de télécommunication et annonce de la création d’un nouveau régime de financement de l’accès à un réseau à large bande pour bâtir l’infrastructure nécessaire afin de rendre Internet à haute vitesse accessible pour tous les Canadiens;
- Présentation d’un cadre stratégique révisé relatif à la télévision locale et communautaire pour garantir que les Canadiens continuent d’avoir accès à des émissions locales, notamment des nouvelles locales de qualité, qui répondent à leurs besoins et à leurs intérêts;
- Signature d’ententes de coopération avec des organismes de réglementation aux États-Unis, en Nouvelle-Zélande et en Australie afin de mieux affronter la menace grandissante posée par les communications indésirables et non sollicitées.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.



Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

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.

Mandat et rôle

Les principales responsabilités du CRTC incluent :

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 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](#)ⁱ 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.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux à propos du ministère, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport.

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

Les services d'accès Internet à large bande sont essentiels. Telle a été la conclusion à laquelle le CRTC est parvenu dans sa décision phare sur les services de télécommunication qui doivent être considérés comme des services « de base » au Canada. Les services d'accès Internet à large bande constituent maintenant le plus important réseau d'une grande partie du processus de création mondial, parmi une multitude d'autres produits, services et d'expériences. Ils ont permis l'avènement d'un éventail sans cesse croissant d'outils, de services et de plateformes de communication, notamment l'Internet des objets, et un marché numérique mondial offrant une multitude de choix de contenu. À l'heure actuelle, la citoyenneté proprement dite est, à maints égards, numérique. Par conséquent, la demande de services d'accès Internet à large bande continue d'augmenter, tout comme les possibilités d'utilisation malveillante des technologies à laquelle ils ouvrent la porte. On constate aussi d'importants écarts au Canada au chapitre de la disponibilité et de l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande ainsi que de la littératie numérique. L'environnement externe axé sur la bande large du CRTC se caractérise, par ailleurs, par de nouveaux modèles d'affaires, un monde concurrentiel en mutation constante ainsi que les attentes et les besoins évolutifs des consommateurs.

Principaux risques

Dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2016–2017, le CRTC a décelé trois risques principaux à sa capacité de servir pleinement l'intérêt public et de répondre aux attentes des Canadiens :

- Le CRTC pourrait ne pas être en mesure de faire en sorte qu'un vaste choix de contenu canadien soit créé et que les Canadiens disposent d'un choix de services de communication de qualité et abordables.
- Le CRTC pourrait ne pas être en mesure de prévoir les besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée et de sécurité au sein du système de communication et d'y répondre.
- La main-d'œuvre du CRTC pourrait ne pas avoir accès au moment voulu aux outils, aux compétences et à l'expertise appropriés pour mener à bien le mandat de l'organisation.

Tout au long de l'exercice 2016–2017, le CRTC a pris des mesures importantes pour atténuer ces risques.

Saisissant les possibilités créées par les perturbations numériques, le CRTC a modernisé de façon importante son cadre relatif aux politiques réglementaires, la première étant l'adoption d'un nouvel objectif de service universel et d'un régime de financement de l'infrastructure à large bandeⁱⁱ. Il a également ordonné aux fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre un système d'alerte public sans fil d'ici avril 2018ⁱⁱⁱ et émis une politique révisée relative à la télévision locale et communautaire^{iv} pour garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à des émissions locales qui répondent à leurs besoins et à leurs intérêts. Le CRTC a également mené un vaste processus de consultations publiques qui s'est conclu, en avril 2017, par l'adoption d'un nouveau cadre réglementaire pour les pratiques de différenciation des prix des fournisseurs de services d'accès Internet^v.

Pour s'assurer d'atteindre ses objectifs stratégiques, le CRTC a continué à développer sa capacité de recherche et d'élaboration de politiques dans le cadre de partenariats du savoir et d'activités mondiales, et par un dialogue continu avec les citoyens, les créateurs, les fournisseurs de services, les universitaires canadiens et d'autres intervenants. Plus précisément, il a :

- organisé la tenue du Sommet de la découvrabilité^{vi} d'envergure mondiale, en partenariat avec l'Office national du film du Canada (ONF);
- poursuivi son partenariat avec l'Association canadienne de communication pour remettre un prix à des chercheurs^{vii}, qui élargissent les connaissances en matière de communications du Canada;
- mis à l'essai de nouvelles façons d'échanger avec les Canadiens, par exemple en créant un forum de discussion sur Reddit^{viii} dans le cadre de son examen des pratiques de tarification différentielle relatives aux forfaits de données Internet^{ix};
- accueilli des délégations de partout dans le monde et organisé des activités internationales, notamment un atelier sur la lutte contre les pourriels et d'autres formes de communications indésirables^x en partenariat avec l'Institut international des communications.

Ces partenariats aident le CRTC à maintenir et à renforcer sa capacité de faire progresser le programme numérique. Ils permettent au Conseil de recueillir de l'information, d'échanger des pratiques exemplaires avec des experts du domaine, de surveiller les tendances et de s'assurer que le raisonnement collectif de l'organisation demeure au diapason des réalités changeantes de l'environnement externe.

Enfin, pour s'assurer que les compétences de la main-d'œuvre du CRTC répondent aux besoins actuels et futurs, le Conseil a mis en œuvre un nouveau modèle de service des ressources humaines afin de mieux répondre aux besoins de l'organisation en matière de ressources et de savoir tournés vers l'avenir.

Principaux risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ¹ et aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Le CRTC ne réussira peut-être pas à assurer la création d'une riche offre de contenu canadien et d'un choix de services de communication de qualité et abordables pour les Canadiens.	<ul style="list-style-type: none"> Le CRTC continuera de surveiller et d'analyser de manière stratégique les conditions du marché et les progrès technologiques afin de faire évoluer les politiques de réglementation. Le CRTC entretiendra un dialogue continu avec les Canadiens, les créateurs et les fournisseurs de services pour cerner et analyser les tendances. Le CRTC continuera de collaborer avec des parties externes quant à la promotion et la découvrabilité des émissions créées par des Canadiens. 	<p>1.1 : Création de contenu canadien</p> <p>1.2 : Connexion au système de communication</p>	<p>Programme 1, Priorité 1 : Contenu attrayant et diversifié dans un monde numérique</p> <p>Programme 2, Priorité 1 : Permettre aux Canadiens de participer à l'économie numérique</p>
Le CRTC ne réussira peut-être pas à prévoir les besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée et de sécurité au sein du système de communication, ni à y répondre efficacement.	<ul style="list-style-type: none"> Le CRTC poursuivra ses efforts collaboratifs avec diverses organisations internationales et canadiennes clés afin de renforcer ses mécanismes de protection. Le CRTC axera ses efforts en matière d'application de la loi grâce à une démarche fondée sur 	1.3 : Protection au sein du système de communication	Programme 3, Priorité 1 : Sécurité au sein du système de communication

¹ Le CRTC est un tribunal administratif qui fonctionne en toute indépendance du gouvernement fédéral; toutefois, le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien. Les activités du CRTC sont assujetties aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada.

	<p>le renseignement, et rendra publics les cas ayant des incidences majeures afin de protéger les Canadiens et de promouvoir la conformité.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le CRTC sensibilisera davantage le public afin que les Canadiens soient en mesure de se protéger au sein du système de communication.• Le CRTC recherchera de manière proactive des améliorations possibles aux réseaux 9-1-1 et modifiera sa réglementation au besoin.		
--	--	--	--

Résultats : ce que nous avons accompli

Programmes

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.

Résultats

Le CRTC mesure l'efficacité de ce programme en examinant le montant total des dépenses consacrées à la production télévisuelle canadienne par les sociétés de production indépendantes et par les radiodiffuseurs privés et publics (tels que la Canadian Broadcasting Corporation [CBC]/Société Radio-Canada [SRC]), données mesurées chaque année par la Canadian Media Producers Association (CMPA) et publiées dans « Profil », son rapport économique annuel sur l'industrie de la production de contenu sur écran au Canada. En 2015-2016, exercice le plus récent pour lequel des données sont disponibles, ces dépenses se sont élevées à 2,6 milliards de dollars. Ce résultat est identique à celui de l'exercice précédent et correspond à l'objectif du CRTC de 2,6 milliards de dollars.

L'efficacité de ce programme est également démontrée par les mesures suivantes :

- Dépenses en émissions canadiennes (DÉC) : les DÉC comprennent les dépenses consacrées à la production d'émissions canadiennes par des radiodiffuseurs privés, ainsi que les dépenses consacrées à des émissions canadiennes par la CBC/SRC. Pour la plupart des radiodiffuseurs privés, un pourcentage minimum des revenus bruts annuels découlant de la radiodiffusion doit être consacré, au titre d'une condition de licence, à la production d'émissions canadiennes. En 2015-2016, ces dépenses se sont chiffrées à 2,9 milliards de dollars².

² Malgré la présence d'un certain chevauchement des dépenses couvertes par la mesure des DÉC et la mesure du Profil de la CMPA, ces dépenses couvrent toutefois différentes périodes comptables annuelles. La mesure du Profil de la CMPA vise la période du 1^{er} avril au 31 mars, tandis que celle des DÉC vise la période du 1^{er} septembre au 31 août (l'« année de radiodiffusion »).

- 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 versent les entreprises de distribution de radiodiffusion au titre de l'expression locale, les avantages tangibles ainsi que les crédits d'impôt fédéraux et provinciaux. Le financement total de toutes ces sources, y compris les 2,9 milliards de dollars en DÉC, s'est élevé à 4,1 milliards de dollars en 2015-2016, soit une légère baisse par rapport à 2014-2015 (4,2 milliards de dollars).

Le Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017 indique que le CRTC entreprendra un certain nombre d'activités destinées à encourager les investissements dans la production et la promotion d'émissions canadiennes. En honorant ses engagements, le CRTC a fait ce qui suit :

- coorganisé le [Sommet de la découvrabilité](#)^{xi} avec l'Office national du film (ONF);
- révisé le [cadre politique relatif aux fonds de production indépendants certifiés](#)^{xii} pour augmenter l'admissibilité des productions au financement;
- [apporté des modifications réglementaires](#)^{xiii} pour permettre un contrôle plus efficace du nombre d'émissions destinées aux enfants et aux jeunes Canadiens offertes dans le système canadien de radiodiffusion;
- établi de [nouvelles mesures réglementaires pour s'assurer que les Canadiens continuent d'avoir accès à des émissions de télévision locales et communautaires qui répondent à leurs besoins et leurs intérêts](#)^{xiv}.

Par l'entremise d'un éventail de décisions relatives à l'attribution de licences aux services de radio et de télévision, le CRTC a également continué de s'assurer qu'un vaste éventail d'émissions reflétant la diversité (linguistique, géographique, culturelle et démographique) des Canadiens est offert. Le Conseil a notamment [tenu une audience publique à l'égard des demandes de licence de radiodiffusion qui desserviraient mieux les communautés autochtones en milieu urbain](#)^{xv} dans plusieurs grands marchés canadiens, soulignant le rôle important que joue le système de radiodiffusion pour ce qui est de faire progresser la réconciliation entre les peuples autochtones et non autochtones. Des décisions relatives à l'attribution des licences ont été émises en 2017-2018.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Le système de radiodiffusion fournit aux Canadiens une vaste gamme d'émissions canadiennes.	Dépenses totales liées à des projets d'émissions de télévision canadiennes	2,6 milliards de dollars	31 mars	2,6 milliards de dollars ³	2,6 milliards de dollars	2,3 milliards de dollars

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
Dépenses brutes	15 102 446	15 102 446	15 451 184	15 225 035	122 589
Recettes disponibles	13 116 212	13 116 212	13 116 212	13 116 212	0
Dépenses nettes	1 986 234	1 986 234	2 334 972	2 108 823	122 589

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
115	115	0

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

³Source : Profil 2016, publié par la CMPA¹ (pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)

renforcer la structure sociale et économique du Canada, ainsi qu'à améliorer la sécurité et les intérêts des Canadiens. Ce programme vise à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables ainsi qu'à du contenu canadien captivant et créatif.

Résultats

Le CRTC mesure l'efficacité de ce programme à la lumière du pourcentage des revenus découlant des services de télécommunication au détail des marchés concurrentiels. (« Marchés concurrentiels » s'entend des domaines que le CRTC s'est abstenu de réglementer, ayant jugé qu'un service est soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers ou que l'abstention de réglementation concorde avec les [objectifs de la politique canadienne de télécommunication](#)^{xvi}.) En 2016–2017, cette mesure était de 97 %, ce qui dépasse l'objectif du CRTC de 94 % et démontre que la plupart des Canadiens de l'ensemble du pays disposent d'un choix valable de fournisseurs de services de télécommunication.

En 2016–2017, le CRTC a émis [une décision phare](#)^{xvii} destinée à instaurer un nouvel objectif ambitieux de service universel pour les services de télécommunication. Il a également établi des critères pour mesurer l'atteinte fructueuse de cet objectif et apporter un soutien financier aux domaines qui ne répondent pas aux critères, s'engageant à créer un nouveau régime de financement de l'infrastructure à large bande.

Tel qu'il a été prévu dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2016–2017, le CRTC a fait ce qui suit :

- continué de [surveiller la mise en œuvre des nouveaux forfaits de télévision de base et des options de forfaits souples](#)^{xviii} qui font partie des exigences établies dans la [décision](#) découlant de l'instance Parlons télé en 2015^{xix};
- terminé la phase 1 de l'initiative nationale de mesure du rendement des services à large bande et publié [un rapport en septembre 2016](#)^{xx} démontrant que les fournisseurs de services Internet canadiens respectent en grande partie leurs engagements en matière de vitesses de téléchargement et de téléversement ou les excèdent;
- émis une [décision de suivi](#)^{xxi} pour mettre en œuvre la première phase de sa décision de 2015, qui exige que les grands fournisseurs de services Internet fournissent aux nouveaux arrivants sur le marché l'accès à leur infrastructure de réseau à large bande du « dernier kilomètre », y compris des installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné. Cette décision permettra d'offrir un plus vaste choix de services aux Canadiens, notamment les services d'accès Internet à large bande les plus rapides offerts sur le marché.

Le CRTC a également réalisé les activités réglementaires supplémentaires suivantes :

- tenu une audience publique pour examiner les pratiques de tarification différentielle liées aux forfaits de données Internet afin de déterminer si une politique réglementaire était nécessaire pour appuyer les Canadiens et les fournisseurs de services Internet ([décision^{xxii}](#) émise en avril 2017);
- lancé un [examen du régime de la qualité du service aux concurrents^{xxiii}](#) pour déterminer si un régime demeure nécessaire et, si tel est le cas, comment il devrait être structuré;
- éliminé les mesures réglementaires inutiles pour les fournisseurs de services par satellite à la suite de son examen du [prix plafond de Télésat Canada pour les services fixes par satellite en bande C^{xxiv}](#);
- établi une exigence selon laquelle les radiodiffuseurs sont tenus de respecter certaines normes de qualité lorsqu'ils offrent le sous-titrage codé des émissions en anglais^{xxv}, y compris le taux d'exactitude pour le sous-titrage des émissions en direct;
- tenu une [audience publique sur le Code sur les services sans fil^{xxvi}](#) pour évaluer son efficacité et si on devait le mettre à jour pour tenir compte de l'évolution du marché des services sans fil (décision émise en 2017–2018);
- lancé un [examen de son cadre de réglementation pour les services de relais téléphonique fondés sur le texte^{xxvii}](#), qui sont des services texte-voix qui permettent aux usagers souffrant d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole de faire des appels et d'en recevoir par l'intermédiaire d'un téléphoniste;
- émis une décision sur les pratiques de débranchement entre des fournisseurs de services de télécommunication pour atténuer les répercussions sur les consommateurs canadiens lorsque des ententes commerciales entre des fournisseurs de services de télécommunication sont résiliées.

À la suite de décisions prises par le CRTC au cours des années précédentes, le [service de relais vidéo^{xxviii}](#) a été lancé en septembre 2016 au Canada, permettant aux locuteurs canadiens de l'American Sign Language (ASL) ou de la langue des signes québécoise de participer davantage au système de communication canadien.

Enfin, pour aider les consommateurs à trouver des fournisseurs de services de communication et à négocier de meilleurs prix, le CRTC a lancé deux nouvelles sources d'information en ligne : « [Fournisseurs de services près de chez moi^{xxix}](#) » et « [Vous avez du choix. Demandez mieux^{xxx}](#) ». Afin d'habiliter davantage les consommateurs, le CRTC a mis en place des mesures pour accroître la visibilité du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications et a [promu l'utilisation des sites Web qui comparent les offres des fournisseurs de services^{xxxi}](#).

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Le système de communication offre aux Canadiens des choix de services de communication de qualité et abordables.	Pourcentage de revenus de services de télécommunication de détail provenant de marchés concurrentiels	94 %	31 mars	97 % ⁴	96,6 %	95 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
Dépenses brutes	19 726 258	19 726 258	20 066 926	17 827 785	-1 898 473
Recettes disponibles	17 184 045	17 184 045	17 184 045	17 184 045	0
Dépenses nettes	2 542 213	2 542 213	2 882 881	643 740	-1 898 473

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
148	133	-15

⁴ Les données portent sur l'année civile 2016.

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.

Résultats

Le CRTC évalue présentement l'efficacité de ce programme d'après le pourcentage de Canadiens estimant que le Conseil prend des mesures pour améliorer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication. Dans un sondage mené en 2017 par la société Environics Research, le résultat était de 60 %. Ce chiffre dépasse l'objectif de 50 %, mais est légèrement inférieur au résultat du sondage de 2015, qui s'élevait à 66 %.

En 2016–2017, le CRTC a pris les mesures réglementaires suivantes :

- tenu une **audience publique**^{xxxii} pour établir un cadre de réglementation des services 9-1-1 de prochaine génération, tels que les messages texte aux services 9-1-1 de prochaine génération en temps réel et la capacité d'envoyer des photos et des vidéos aux centres d'appel de la sécurité publique au Canada (décision annoncée en juin 2017);
- examiné la possibilité d'établir un **service d'alerte public sans fil en cas d'urgence**^{xxxiii} pour avertir les Canadiens de dangers imminents ou en cours à la vie, tels que des menaces causées par des substances biologiques ou des urgences civiles;
- émis une **décision**^{xxxiv} ordonnant aux fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre un système d'alerte public sans fil sur leurs réseaux d'évolution à long terme d'ici avril 2018 et de déposer, au plus tard le 21 mai 2018, un rapport confirmant la mise en œuvre d'un système d'alerte au public;
- émis une **politique réglementaire**^{xxxv} dans laquelle il établit que les solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les communications indésirables, non sollicitées et illicites ne sont pas suffisantes. Parallèlement, le Conseil a lancé une **instance de suivi**^{xxxvi} afin d'examiner plus en détail l'élaboration et la mise en place de solutions techniques pour i) éviter la mystification de l'identité de l'appelant et ii) repérer et identifier la source d'un appel.

En s'appuyant sur la sélection de cas et d'enquêtes dirigées par les services du renseignement, le CRTC a pris **plusieurs mesures d'exécution de la loi**^{xxxvii}, notamment l'émission de lettres d'avertissement, d'avis de violation, des sanctions administratives pécuniaires, d'engagements et

de procès-verbaux de violation pour forcer les entités qui ne sont pas en règle à se conformer à la loi et à la réglementation.

Le Conseil a également pris un certain nombre d'autres mesures importantes :

- En octobre 2016, il a tenu un atelier pour prévenir les pourriels et d'autres formes de communications malveillantes, en partenariat avec l'Institut international des communications;
- Il a signé des protocoles d'entente distincts avec la U.S. Federal Communications Commission (commission fédérale des communications des États-Unis), le ministère des affaires internes de la Nouvelle-Zélande et l'Australian Communications and Media Authority (commission des communications et des médias de l'Australie) afin de pouvoir réaliser davantage de travaux en collaboration sur les menaces croissantes posées par les communications indésirables ou non sollicitées;
- Il a continué de promouvoir les Règles sur les télécommunications non sollicitées, la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) en vertu de la Loi sur les télécommunications, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et le Registre de communication avec les électeurs en vertu de la Loi électorale du Canada par divers moyens;
- Il a lancé une demande de propositions pour solliciter des candidatures pour administrer la LNNTÉ, à partir de janvier 2018;
- Il a donné suite aux plaintes des Canadiens concernant l'intensité sonore des messages publicitaires, et souligne que le Conseil a reçu moins de 40 plaintes, indiquant qu'elles continuent d'être de moins en moins nombreuses.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
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 %	31 mars	60 % ⁵	66 % ⁶	66 % ⁷

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
Dépenses brutes	11 107 795	11 107 795	11 377 270	11 183 621	75 826
Recettes disponibles	5 955 790	5 955 790	5 955 790	5 955 790	0
Dépenses nettes	5 152 005	5 152 005	5 421 480	5 227 831	75 826

⁵ Le CRTC mesure cet indicateur de rendement aux deux ans. En mars 2017, la firme Environics a mené un sondage d'opinion publique pour le compte du CRTC.

⁶ En mars 2015, la firme Harris/Decima a mené un sondage d'opinion publique pour le compte du CRTC. Les résultats ont été utilisés pour 2014-2015 et 2015-2016.

⁷ En mars 2015, la firme Harris/Decima a mené un sondage d'opinion publique pour le compte du CRTC.

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
83	83	0

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur du CRTC sont disponibles dans l'[InfoBase du SCT](#)^{xxxviii}.

Services internes

Description

On entend par Services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Résultats

Afin d'honorer ses engagements annoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2016–2017, le CRTC a pris les mesures suivantes :

- poursuivi ses activités de sensibilisation auprès des universitaires et des universités partenaires en attribuant le tout premier [Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques](#)^{xxxix} à trois étudiants d'universités des quatre coins du pays;
- continué d'appuyer la [Directive sur le gouvernement ouvert](#)^{xl} du gouvernement du Canada en élargissant l'accès public à ses données (p. ex. à des registres d'émissions soumis par des télédiffuseurs ou une liste d'enregistrement des fournisseurs de services de télécommunication proposant des services téléphoniques locaux) par le truchement du [portail des données ouvertes](#) du gouvernement du Canada^{xli};
- établi un plan d'investissement quinquennal pour les exercices 2016-2017 à 2020-2021 pour s'assurer que les ressources sont bien harmonisées avec les priorités de l'organisme et que les exigences contractuelles sont planifiées et budgétisées de manière adéquate;

- entrepris la transformation de la gestion des ressources humaines et mis en œuvre un nouveau modèle de service de gestion des ressources humaines à l'appui d'un environnement de travail plus agile, plus efficace, plus novateur et plus mobile et pour équiper et habiliter les gestionnaires de manière à ce qu'ils puissent exercer plus efficacement leurs fonctions de gestion des ressources humaines.

Conformément à la Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail, le CRTC a pris les dispositions voulues pour créer un environnement de travail sain, respectueux et positif. Il a tenu des sessions de sensibilisation aux problèmes de santé mentale en milieu de travail, nommé un champion pour promouvoir les bienfaits d'une bonne santé mentale, procuré des formations aux gestionnaires en vue de les aider à bien réagir en cas de problèmes et incidents liés à la santé mentale, et a assuré la liaison avec d'autres ministères fédéraux afin de rassembler d'autres pratiques exemplaires et outils.

Enfin, dans le cadre de son projet de commémoration pour célébrer le 150^e anniversaire du Canada, le CRTC a rendu hommage à 23 hommes et femmes exceptionnels^{xlii} pour leur contribution au système canadien de communication en donnant leurs noms à des salles de réunion du Conseil.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
Dépenses brutes	13 872 284	13 872 284	14 859 318	14 840 193	967 909
Recettes disponibles	11 429 041	11 429 041	11 429 041	11 429 041	0
Dépenses nettes	2 443 243	2 443 243	3 430 277	3 411 152	967 909

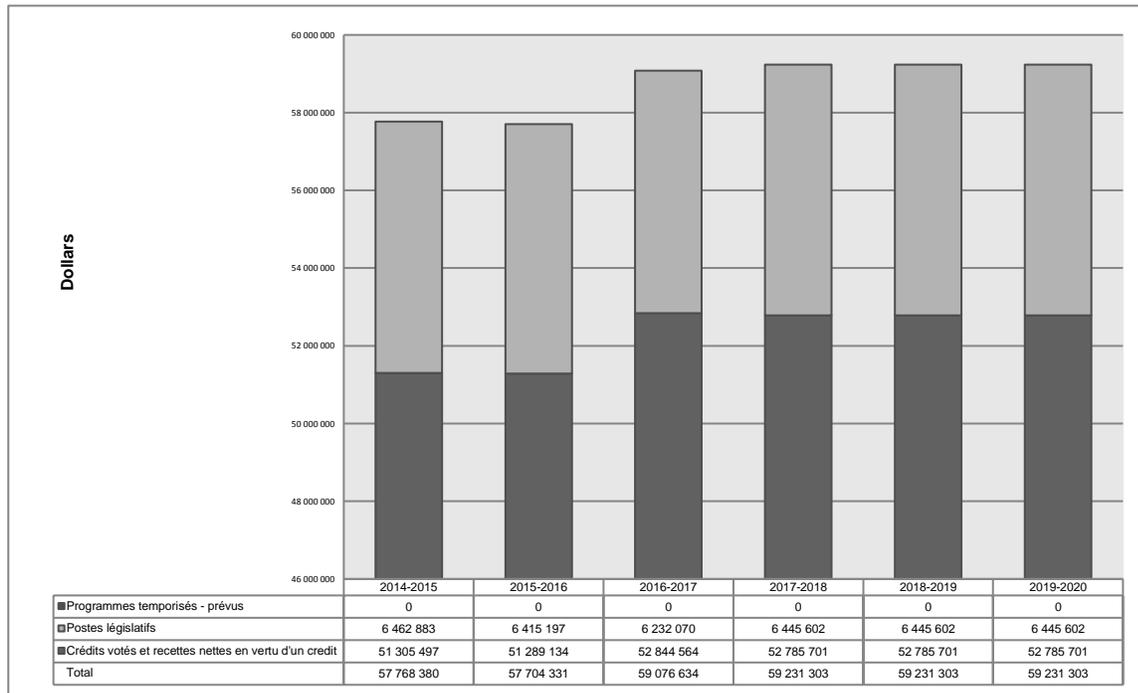
Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
119	129	10

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du ministère



Les dépenses totales se rapportent aux dépenses engagées par le CRTC relativement à toutes les autorisations de financement approuvées au cours de l'exercice. Les autorisations de financement comprennent tous les crédits parlementaires et toutes les sources de revenus : budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transfert de crédits du Conseil du Trésor (y compris le report du budget de fonctionnement), et les revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion et des droits de télécommunications non sollicités au titre de la partie I.

Pour les exercices 2014-2015 à 2016-2017, les dépenses réelles sont celles qui figurent dans les Comptes publics du Canada. Pour la période de 2017-2018 à 2019-2020, les dépenses prévues reflètent les dépenses approuvées par le Conseil du Trésor pour appuyer les programmes du CRTC.

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les Services internes
(en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017 (Note 1)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016 (Note 1)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015 (Note 1)
Création de contenu canadien	15 102 446	15 102 446	15 205 244	15 205 244	15 451 184	15 225 035	14 854 316	15 249 755
Connexion au système de communication	19 726 258	19 726 258	19 570 717	19 570 717	20 066 926	17 827 785	18 454 821	18 042 288
Protection au sein du système de communication	11 107 795	11 107 795	10 677 018	10 677 018	11 377 270	11 183 621	10 387 641	10 458 959
Total partiel	45 936 499	45 936 499	45 452 979	45 452 979	46 895 380	44 236 441	43 696 778	43 751 002
Services internes	13 872 284	13 872 284	13 778 324	13 778 324	14 859 318	14 840 193	14 007 553	14 017 378
Total	59 808 783	59 808 783	59 231 303	59 231 303	61 754 698	59 076 634	57 704 331	57 768 380
Recettes disponibles	47 685 088	47 685 088	47 745 106	47 745 106	47 685 088	47 685 088	46 705 914	46 322 218
Dépenses nettes totales	12 123 695	12 123 695	11 486 197	11 486 197	14 069 610	11 391 546	10 998 417	11 446 162

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

L'augmentation des dépenses réelles enregistrée de 2015-2016 à 2016-2017 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- les remboursements des salaires payés en trop découlant de problèmes causés par le système de paye Phénix du gouvernement;
- une hausse des dépenses salariales attribuables à la mise sur pied d'une fonction de classification, au projet de transformation des ressources humaines et à l'augmentation des ressources consacrées à l'aide aux employés par suite de la modernisation des services de paye (Centre des services de paye et le système de paye Phénix);
- un accroissement des investissements dans les technologies de l'information (matériel et logiciels);
- une augmentation du nombre d'audiences publiques;
- les dépenses liées à l'organisation du Sommet de la découvrabilité en mai 2016.

Les dépenses prévues pour la période de 2017-2018 à 2018-2019 correspondent aux niveaux de dépenses prévus et approuvés dans le Budget principal des dépenses. Actuellement, aucun montant différentiel approuvé ne dépasse les niveaux prévus du Budget principal des dépenses.

Le financement supplémentaire d'éléments tels que les rajustements salariaux liés aux nouvelles conventions collectives et aux rajustements de reports est inconnu pour le moment et n'est, par conséquent, pas pris en compte. Le niveau prévu des dépenses pour chacun des exercices 2017-2018 et 2018-2019 demeure semblable à celui des dépenses de 2016-2017.

En 2016-2017, le CRTC a utilisé intégralement l'autorisation de dépenser de nouveau des recettes nettes en vertu d'un crédit (recettes pouvant être dépensées de nouveau). La situation pourrait se maintenir au cours des prochains exercices.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les Services internes (équivalents temps plein ou ETP)

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein réels 2014-2015	Équivalents temps plein réels 2015-2016	Équivalents temps plein prévus 2016-2017	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein prévus 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019
Création de contenu canadien	115	118	115	115	112	112
Connexion au système de communication	135	139	148	133	147	147
Protection au sein du système de communication	76	80	83	83	83	83
Total partiel	326	337	346	331	342	342
Services internes	119	113	119	129	133	133
Total	445	450	465	460	475	475

L'augmentation du nombre d'équivalents temps plein entre les exercices 2015-2016 et 2016-2017 est principalement attribuable à l'achèvement de la transformation des ressources humaines et de la dotation collective qui s'est traduite par de nouvelles embauches.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les dépenses votées et les dépenses législatives du CRTC, consulter les [Comptes publics du Canada 2017](#)^{xliii}.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2016-2017 avec le [cadre pangouvernemental](#)^{xliv} (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Secteur d'activités du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2016-2017
Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	15 225 035
Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	17 827 785
Protection au sein du système de communication	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	11 183 621

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	19 726 258	17 827 785
Affaires sociales	26 210 241	26 408 656
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	0	0

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers [non audités] du CRTC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 se trouvent sur son [site Web](#)^{xlv}.

Conformément à la politique sur les contrôles internes, le [Rapport d'audit](#)^{xlvi} des contrôles de base et le [Plan d'action de la gestion](#)^{xlvii} sont affichés sur le site Web du CRTC puisque cet audit a été effectué par le Bureau du contrôleur général du Canada en 2016-2017.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2016-2017	Réels 2016-2017	Réels 2015-2016	Écart (réels 2016-2017 moins prévus 2016-2017)	Écart (réels 2016-2017 moins réels 2015-2016)
Total des charges	67 657 000	64 769 000	64 449 000	-2 888 000	320 000
Total des revenus	47 685 000	47 685 000	46 706 000	0	979 000
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	19 972 000	17 084 000	17 743 000	-2 888 000	-659 000

Note : Ces chiffres représentent les revenus nets du ministère; ils n'incluent pas les revenus perçus pour le compte du gouvernement du Canada, lesquels totalisaient 124 millions de dollars en 2016-2017.

Revenus

Le total des revenus perçus en 2016-2017 se chiffrait à 171,7 millions de dollars (124 millions de dollars + 47,7 millions de dollars), ce qui représente une hausse nette de 0,2 million de dollars par rapport aux revenus totaux perçus en 2015-2016. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation des droits de licence de radiodiffusion en vertu de la partie II.

Charges

Le total des charges se chiffrait à 64,8 millions de dollars à la fin de 2016-2017, ce qui représente une hausse de 0,3 million de dollars par rapport à l'exercice précédent.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	2016-2017	2015-2016	Écart (2016-2017 moins 2015-2016)
Total des passifs nets	9 843 000	10 058 000	-215 000
Total des actifs financiers nets	6 015 000	5 609 000	406 000
Dette nette du ministère	3 828 000	4 449 000	-621 000
Total des actifs non financiers	3 140 000	3 068 000	72 000
Situation financière nette du ministère	-688 000	-1 381 000	693 000

Actifs

Le total des actifs se chiffrait à 9,2 millions de dollars à la fin de 2016-2017, ce qui représente une hausse nette de 0,5 million de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des débiteurs et avances.

Passifs

Le total des passifs se chiffrait à 9,8 millions de dollars à la fin de 2016-2017, ce qui représente une baisse de 0,2 million de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est principalement attribuable à la diminution des avantages sociaux futurs.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle :

- L'honorable Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien, C.P., députée

Administrateur général :

- Ian Scott, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel :

- Patrimoine canadien

Instruments habilitants :

- [Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#)^{xlvi}
- [Loi sur Bell Canada](#)^{xlix}
- [Loi sur la radiodiffusion](#)^l
- [Loi sur les télécommunications](#)^{li}
- [Loi électorale du Canada](#)^{lii}
- [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](#)^{liii}, appelée ci-après « Loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP » dans ce document.

Année d'incorporation ou de création :

- 1968

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes de référence pour 2016-2017 du CRTC :

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

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

L'information à l'appui des résultats et des ressources humaines et financières liée aux programmes de niveau inférieur du CRTC est disponible dans l'[InfoBase du SCT](#)^{liv}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles dans le [site Web du CRTC](#)^{lv} :

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)^{lvi};
- ▶ [Audits internes et évaluations](#)^{lvii};
- ▶ [Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes](#)^{lviii}.

Dépenses fiscales fédérales

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 chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{lix}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Administration centrale du CRTC

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

ou

Ottawa (Ontario) K1A 0N2

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

Site Web : <http://www.crtc.gc.ca>

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 ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

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)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d’autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d’État.

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 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 prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, 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 Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement dans le cadre d'une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

évaluation (evaluation) :

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

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.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiatives)

Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (par exemple, par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plan (plans)

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.

Plan ministériel (Departmental Plan)

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les Plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

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.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015, notamment : la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

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. 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 sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (results)

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 ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

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.

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 en fin d'ouvrage

- i Plan triennal du CRTC 2017-2020, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/plan2017/plan2017.htm>
- ii Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm>
- iii Mise en œuvre du Système national d'alertes au public par les fournisseurs de services sans fil pour protéger les Canadiens, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-91, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-91.htm>
- iv Cadre politique relatif à la télévision locale et communautaire, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-224, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-224.htm>
- v Cadre d'évaluation des pratiques de différenciation des prix des fournisseurs de services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-104, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-104.htm>
- vi Sommet de la découvrabilité, <http://decouvrabilite.ca/>
- vii Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques, <http://www.crtc.gc.ca/fra/acrtc/acrtc3.htm>
- viii Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192-2, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-192-2.htm>
- ix Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-192.htm>
- x Collaborer pour éliminer les pourriels et les communications indésirables, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp161011/rp161011.htm>
- xi Sommet de la découvrabilité, <http://decouvrabilite.ca/>
- xii Cadre politique relatif aux fonds de production indépendants certifiés, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-343, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-343.htm>
- xiii Modifications au Règlement de 1987 sur la télédiffusion, au Règlement de 1990 sur la télévision payante et au Règlement de 1990 sur les services spécialisés à l'égard des marqueurs d'auditoires cibles, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-146, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-146.htm>
- xiv Cadre politique relatif à la télévision locale et communautaire, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-224, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-224.htm>
- xv Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2017-1, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-1.htm>
- xvi Loi sur les télécommunications, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/page-2.html>
- xvii Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm>
- xviii Renouvellement de licences d'entreprises de distribution de radiodiffusion – Examen des pratiques relatives au petit service de base et aux options d'assemblage souples, et imposition de diverses exigences, Décision de radiodiffusion CRTC 2016-458, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-458.htm>
- xix Parlons télé, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-96, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-96.htm>
- xx Projet d'évaluation de la performance des services Internet à large bande, <http://www.crtc.gc.ca/fra/internet/proj.htm>
- xxi Suivi de la politique réglementaire de télécom 2015-326 – Mise en œuvre d'un service d'accès haute vitesse de gros dégroupé, notamment au moyen d'installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné, Décision de télécom CRTC 2016-379, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-379.htm>
- xxii Cadre d'évaluation des pratiques de différenciation des prix des fournisseurs de services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-104, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-104.htm>
- xxiii Examen du régime de qualité du service aux concurrents, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-49, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-49.htm>
- xxiv Examen du prix plafond de Télésat Canada pour les services fixes par satellite en bande C, Décision de télécom CRTC 2016-127, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-127.htm>

- xxv Norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise relative au taux de précision de la programmation en direct, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-435.htm>
- xxvi Examen du Code sur les services sans fil, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-293.htm>
- xxvii Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-33.htm>
- xxviii Service de relais vidéo (SRV), <http://www.crtc.gc.ca/fra/phone/acces/rela.htm>
- xxix Fournisseurs de services près de chez moi, <http://www.crtc.gc.ca/fra/comm/fourprov.htm>
- xxx Vous avez du choix. Demandez mieux, <http://www.crtc.gc.ca/fra/television/program/alacarte.htm>
- xxxi Comparez les services, <http://www.crtc.gc.ca/fra/comm/compar.htm>
- xxxii Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-116.htm>
- xxxiii Participation des fournisseurs de services sans fil au Système national d'alertes au public, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-115, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-115.htm>
- xxxiv Mise en œuvre du Système national d'alertes au public par les fournisseurs de services sans fil pour protéger les Canadiens, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-91, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-91.htm>
- xxxv Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-442.htm>
- xxxvi Mesures pour réduire la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-4, <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-4.htm>
- xxxvii Les avis de violation, les engagements, les sanctions et les procès-verbaux de violation, <http://www.crtc.gc.ca/fra/dncl/dnclce.htm>
- xxxviii InfoBase du SCT, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xxxix Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques, <http://www.crtc.gc.ca/fra/acrtc/acrtc3.htm>
- xl Directive sur le gouvernement ouvert, <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28108>
- xli Portail des Données ouvertes, <http://ouvert.canada.ca/fr/donnees-ouvertes>
- xlii Le CRTC célèbre 150 ans de communications canadiennes, https://www.canada.ca/fr/radiodiffusion-telecommunications/nouvelles/2017/03/le_crtc_celebre_150ansdecommunicationscanadiennes.html
- xliiii Comptes publics du Canada 2017, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xliv Cadre pangouvernemental, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx>
- xlv Plans et rapports généraux, <http://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/fin17a.htm>
- xlvi Audit des contrôles de base du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2016, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/audit2016/audit2016.htm>
- xlvii Plan d'action de la gestion - Audit des contrôles de base du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2016, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/audit2016/plan2016.htm>
- xlviii Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/index.html>
- xlix Loi sur Bell Canada, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html>
- l Loi sur la radiodiffusion, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html>
- li Loi sur les télécommunications, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html>
- lii Loi électorale du Canada, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/>
- liiii 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>
- liv InfoBase du SCT, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- lv Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/drr2017/drr2017.htm#s5-3>
- lvi Stratégie ministérielle de développement durable, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/drr2017/sup2017.htm#sup1>
- lvii Audits internes et évaluations, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/drr2017/sup2017.htm#sup2>
- lviii Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes, <http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/drr2017/sup2017.htm#sup3>
- lix Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>