

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2010–2011

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député

Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

| | |
|---|-------------------------------------|
| MESSAGE DU MINISTRE | 5 |
| MESSAGE DU PRÉSIDENT | 6 |
| PARTIE I : SURVOL ORGANISATIONNEL | 8 |
| Raison d'être..... | 9 |
| Responsabilités..... | 9 |
| Objectif stratégique et architecture des activités de programme (AAP)..... | 10 |
| Priorités organisationnelles | 11 |
| Analyse des risques..... | 14 |
| Sommaire du rendement..... | 14 |
| Profil des dépenses..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| Prévision par crédit..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| PARTIE II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE | 17 |
| Objectif stratégique..... | 18 |
| Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne..... | 18 |
| Sommaire du rendement et analyse des activités de programme..... | 19 |
| Leçons retenues | 20 |
| Objectif stratégique..... | 21 |
| Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes..... | 21 |
| Sommaire du rendement et analyse des activités de programme..... | 21 |
| Leçons retenues | 24 |
| Objectif stratégique..... | 24 |
| Activité de programme 1.3 : Services internes | 24 |
| Sommaire du rendement et analyse des activités de programme..... | 25 |
| PARTIE III : INFORMATIONS ADDITIONNELLES | 28 |
| PARTIE IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| COORDONNÉES DE L'ORGANISATION | 34 |

Message du ministre



Le ministère du Patrimoine canadien et les organismes de son portefeuille jouent un rôle important dans la vie des Canadiens sur les plans culturel, social et économique. Ensemble, ils font la promotion de la création d'un environnement au sein duquel l'ensemble des Canadiens peuvent vivre des expériences culturelles, célébrer leur patrimoine et participer à la consolidation des collectivités. À titre d'organisme du portefeuille du Patrimoine canadien, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) contribue à l'atteinte de ces objectifs en supervisant une industrie des communications dynamique.

Les Canadiens participent activement à l'économie numérique mondiale. Ils s'abonnent de plus en plus aux services Internet sans fil et à large bande, et ils consomment plus que jamais des médias numériques, y compris les émissions de télévision et la musique canadiennes. Les innovations technologiques des dernières années nous ont donné la possibilité inégalée de partager notre culture et notre patrimoine.

Au cours de la dernière année, le CRTC a poursuivi trois activités importantes qui ont contribué à un contexte dynamique au sein des communications canadiennes. En premier lieu, il a appuyé le déploiement des services Internet à large bande dans des centaines de collectivités, permettant ainsi à un nombre croissant de Canadiens de profiter des avantages économiques, sociaux et culturels liés à ces services. Deuxièmement, il a mis en place des politiques de réglementation qui permettent aux Canadiens de participer davantage à leurs stations de radio et de télévision communautaires. Enfin, le CRTC a agi de manière à protéger la vie privée des Canadiens inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

En tant que ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2010-2011* du CRTC. Je vous invite à le lire afin d'avoir un aperçu des activités que le CRTC a réalisées au cours de la dernière année pour remplir son mandat et contribuer à l'épanouissement de la société canadienne.

L'honorable James Moore, C.P.

Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Message du président



Je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'exercice 2010–2011. Étant donné que le CRTC a entrepris plusieurs activités importantes, l'année dernière a été particulièrement occupée. En particulier, quatre de ses activités démontrent comment le CRTC a protégé les intérêts des consommateurs en adoptant un cadre de réglementation qui encourage la concurrence et l'innovation.

Premièrement, après plusieurs contestations judiciaires, le CRTC a imposé aux grandes compagnies canadiennes de téléphone d'offrir des rabais de plus de 310 millions de dollars aux clients des zones urbaines possédant une ligne téléphonique résidentielle. Nous avons également ordonné à ces compagnies de mettre en place un service Internet à large bande dans 287 communautés rurales et éloignées où ce service n'est pas encore offert. Les fonds pour ces initiatives ont été tirés des comptes de report des grandes compagnies, comptes qui avaient été créés à la demande du CRTC afin de favoriser la concurrence sur le marché de la téléphonie résidentielle.

Deuxièmement, le CRTC a pris des mesures afin d'élargir le choix de fournisseurs de services Internet (FSI) qui s'offre aux consommateurs canadiens. Nous avons établi un cadre en vertu duquel les FSI indépendants peuvent offrir à leurs clients de détail des connexions à des vitesses équivalentes à celles offertes aux clients des grandes compagnies de téléphone. Nous avons également exigé des entreprises de câblodistribution qu'elles fassent en sorte que les FSI indépendants puissent se connecter à leurs réseaux aussi facilement qu'aux réseaux des grandes compagnies de téléphone.

Troisièmement, au cours de la dernière année, le CRTC s'est penché sur deux importantes transactions de propriété qui représentaient une valeur combinée de plus de 4,7 milliards de dollars. En approuvant l'acquisition par Shaw Communications de Canwest Global Communications et l'acquisition par BCE de CTVglobemedia, nous avons exigé des acheteurs qu'ils investissent plus de 425 millions de dollars sur une période de sept ans dans des initiatives visant à améliorer le système canadien de radiodiffusion. À la lumière de la consolidation accrue de l'industrie de la radiodiffusion, nous avons amorcé une instance visant à faire en sorte que les entreprises intégrées verticalement ne se livrent pas à des pratiques anticoncurrentielles.

Finalement, le CRTC a fait des avances significatives relatives à la protection de la vie privée de la population canadienne en veillant à l'application des Règles de télémarketing et de la Liste nationale

de numéros de télécommunication exclus. Au terme des enquêtes menées, nous avons perçu plus de 1,8 million de dollars découlant des sanctions, qui ont été versés au receveur général du Canada et 740 000 de dollars en guise de paiements, qui ont été versés à des établissements postsecondaires. Nous avons également commencé à rassembler nos forces afin d'appliquer la nouvelle loi antipourriel du Canada en embauchant du personnel et en créant un laboratoire informatique spécialisé.

L'économie numérique qui se dessine exerce une pression accrue sur la capacité du CRTC de superviser un système des communications hautement réglementé. La technologie, les modèles de gestion et les structures des entreprises qui ont longtemps dominé l'industrie sont désormais en train de subir des changements fondamentaux. Au cours de la prochaine année, nous continuerons notre dialogue avec les parties prenantes, les partenaires gouvernementaux et le public afin de nous assurer que les Canadiens sont en mesure de participer à l'économie numérique dans les meilleures conditions possible.

Konrad von Finckenstein, c.r.

PARTIE I : SURVOL ORGANISATIONNEL

Information sommaire

Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public indépendant qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt du public, conformément aux objectifs de la politique établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

Le CRTC cherche à établir un juste équilibre entre les besoins des Canadiens et ceux de l'industrie des communications. En vertu de son rôle et de ses pouvoirs réglementaires, le CRTC traite de questions d'ordre économique, social et culturel liées à l'industrie des communications. Ainsi, le Conseil favorise :

- la saine concurrence au sein de l'industrie canadienne des communications, assurant le meilleur service aux Canadiens et la création d'emplois;
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- une accessibilité accrue pour les personnes ayant un handicap, notamment par l'intermédiaire du sous-titrage (déficience auditive) et de la vidéodescription (déficience visuelle);
- l'élaboration de mécanismes visant à traiter des problèmes comme les propos offensants ou la violence dans les médias électroniques, ou encore l'imposition de tarifs indus pour des services de téléphonie.

Responsabilités

Le CRTC est un organisme constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Ses pouvoirs découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de haute qualité, variée et aussi large que possible. La *Loi sur les télécommunications* vise à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et de télécommunications sûrs, abordables et de qualité.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités par l'intermédiaire d'un certain nombre d'activités connexes consistant notamment à :

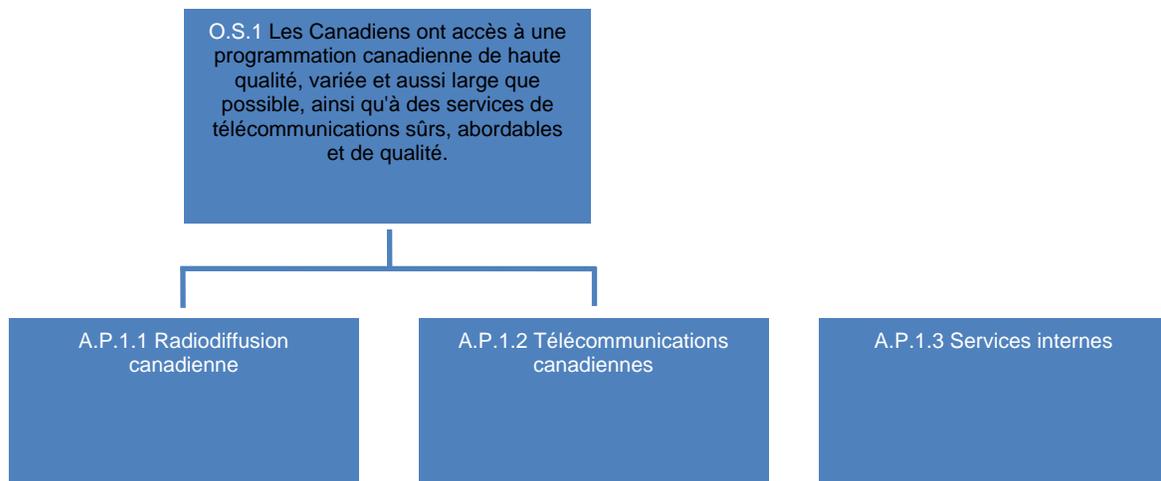
- consulter des Canadiens et à les informer par l'intermédiaire de son site Web et des processus publics;
- attribuer, renouveler et modifier les licences des services de radiodiffusion;
- autoriser ou refuser les fusions, acquisitions ou changements de propriété d'entreprises de radiodiffusion ou d'entreprises de télécommunications;
- approuver des tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- surveiller l'état de la concurrence et en éliminer les obstacles;
- régler les différends liés à la concurrence;
- rechercher, élaborer et mettre en oeuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, évaluer et examiner les obligations des entreprises de radiodiffusion en matière de finances et de programmation;
- gérer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTTE) et appliquer les règles de télémarketing.

En remplissant son mandat, le CRTC est guidé par quatre principes : la diligence, la transparence, l'équité et la prévisibilité.

De plus, le CRTC travaille avec diligence pour veiller à ce que le secteur des communications soit réglementé de manière juste, efficiente et efficace tout en favorisant le libre jeu du marché. Le CRTC s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché et aux intérêts changeants des consommateurs.

En tant qu'organisme fédéral, le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles. Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada visant à garantir l'excellence de ses services et son obligation de rendre des comptes aux Canadiens.

Objectif stratégique et architecture des activités de programme (AAP)



Au cours de l'exercice 2010–2011, le CRTC a cherché à atteindre l'objectif stratégique suivant : faire en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation de haute qualité, variée et aussi large que possible, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs, abordables et de qualité. Trois activités de programme ont contribué à l'atteinte des résultats dans le cadre de cet objectif stratégique :

- **la radiodiffusion canadienne**, qui traite en particulier des activités et des priorités du secteur de la radiodiffusion;
- **les télécommunications canadiennes**, qui traitent des activités et des priorités du secteur des télécommunications; et
- **les services internes**, qui incluent des activités ministérielles aptes à soutenir les activités du CRTC.

Priorités organisationnelles

| Priorité : Conversion de la télévision du mode analogique au mode numérique | Type : En cours | Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne |
|---|-----------------|---|
| <p>État : Respect complet</p> <ul style="list-style-type: none"> Le passage à la télévision numérique doit être réalisé au plus tard le 31 août 2011 dans les marchés où cette transition est obligatoire (région de la capitale nationale, capitales provinciales et marchés desservis par plus d'une station locale ou comptant une population supérieure à 300 000 habitants). Le CRTC a traité plus de 150 demandes de manière accélérée pour faire en sorte que les radiodiffuseurs convertissent leurs émetteurs dans les délais prescrits. Le CRTC a collaboré avec les ministères du Patrimoine canadien et d'Industrie Canada afin d'assurer une transition ordonnée vers un service numérique, à l'appui de la politique de gestion du spectre du gouvernement du Canada et conformément aux exigences internationales en matière de spectre. | | |

| Priorité : La convergence | Type : En cours | Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne |
|---|-----------------|---|
| <p>État : Respect complet</p> <ul style="list-style-type: none"> Le CRTC a créé un groupe de travail intersectoriel afin d'étudier l'incidence de la convergence sur les approches réglementaires mises en œuvre par le CRTC afin d'atteindre les objectifs de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> et de la <i>Loi sur les télécommunications</i>. Le 24 mars 2011, le CRTC a organisé une table ronde pour avoir un échange sur les tendances qui ont une incidence sur l'industrie canadienne des communications ainsi que les approches réglementaires pour l'avenir. La table ronde comptait des participants du Canada et de l'étranger qui représentaient les industries de la radiodiffusion et des télécommunications, des organismes de réglementation internationaux, des instances gouvernementales, des groupes de défense des consommateurs et des représentants du milieu universitaire. Cet événement a constitué une partie importante de l'évaluation continue par le CRTC des approches réglementaires concernant l'industrie canadienne des communications. | | |

| Priorité : Service d'urgence 9-1-1 évolué | Type : En cours | Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes |
|--|-----------------|--|
| <p>État : Respect complet</p> <ul style="list-style-type: none"> Les fournisseurs canadiens de services sans fil ont récemment mis à niveau leur service d'urgence 9-1-1 pour permettre aux intervenants d'urgence de déterminer avec une plus grande précision l'origine des appels 9-1-1 effectués à partir de téléphones cellulaires. Les améliorations apportées au service d'urgence 9-1-1 pour les services sans fil et les divers services de voix sur le protocole Internet (VoIP) ont contribué à améliorer la sécurité publique et à fournir aux Canadiens des services plus fiables. En 2010-2011, le CRTC a étudié la possibilité d'améliorer encore plus le service d'urgence 9-1-1 pour les abonnés aux services de VoIP qui utilisent ce service téléphonique quand ils se trouvent à l'extérieur de leur domicile. Le CRTC a tenu une consultation publique sur cette question et une décision devrait être publiée en 2011-2012. Un essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 est en cours afin d'améliorer l'accès des personnes ayant une déficience auditive ou souffrant de troubles de la parole. Cet essai est mené auprès de plusieurs fournisseurs de services sans fil dans un nombre défini de régions du pays. Le CRTC continuera à surveiller les progrès technologiques qui pourraient améliorer la sécurité des Canadiens. | | |

| | | |
|--|---------------------------------|---|
| Priorité : Loi antipourriel du Canada | Type : Nouvelle priorité | Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes |
| <p>État : Objectifs atteints</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2010–2011, le CRTC a embauché le personnel qui sera responsable de la mise en application des mesures concernant le commerce électronique. • Lorsque la loi entrera en vigueur, cette équipe sera chargée de mener des enquêtes et de faire appliquer la loi afin de lutter contre les pourriels, les réseaux de zombies et les logiciels malveillants. • Le CRTC s’est attelé à mettre en place un processus et un laboratoire informatique afin de se préparer pour l’entrée en vigueur de la loi, prévue au début de 2012. | | |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| Priorité : Renouvellement des licences de télévision en fonction des groupes de propriété | Type : Engagement antérieur | Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne |
| <p>État : Respect complet</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2010–2011, le CRTC a mis en place un nouveau cadre stratégique pour l’attribution de licences par groupes de propriété pour les services de télévision privée de langue anglaise. Le cadre assurera que les grands groupes de propriété feront des contributions importantes pour la production d’émissions canadiennes. • Le CRTC a lancé une instance publique et a réalisé 60 % des travaux liés au renouvellement des licences de plus de 130 services de télévision affiliés à des groupes de propriété privés de langue anglaise. | | |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| Priorité : Révisions des tarifs de gros et des modalités | Type : Engagement antérieur | Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes |
| <p>État : Respect de toutes les priorités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a poursuivi son examen des services de gros réglementés qui sont utilisés par les concurrents afin de fournir leurs propres services téléphoniques de détail et autres services de télécommunications. • À la suite d’une instance, le CRTC a terminé son examen des services d’accès Internet à haute vitesse de gros. Le Conseil a confirmé l’obligation pour les compagnies de téléphone titulaires de rendre les services d’accès Internet à haute vitesse de gros accessibles aux concurrents à des vitesses équivalentes à toutes les options de vitesse offertes à leurs propres clients de détail. Le CRTC a également facilité pour les FSI indépendants l’accès au réseau des grandes entreprises de câblodistribution dans le cadre des services qu’ils fournissent à leurs abonnés. • Le CRTC a également rendu sa décision à la suite de l’instance visant à examiner les tarifs que les compagnies de téléphone appliquent aux autres entreprises pour l’utilisation des poteaux, des conduites, des lignes téléphoniques et autres structures de soutènement qui se rendent jusqu’aux résidences des clients. | | |

Priorités en matière de gestion

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| Priorité : Approche réglementaire simplifiée | Type : Engagement antérieur | Activités de programme 1.1 et 1.2 : Radiodiffusion et télécommunications canadiennes |
| <p>État : Respect complet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les <i>Règles de pratique et de procédure</i> du CRTC entreront en vigueur le 1^{er} avril 2011. Ces nouvelles règles permettent d'améliorer la capacité du CRTC de répondre aux besoins d'un marché en convergence et de plus en plus concurrentiel. • Les processus internes ont été adaptés de manière à répondre aux nouvelles règles unifiées, et le site Web du CRTC a été amélioré afin de faciliter et d'accélérer à la fois le dépôt et la publication de documents officiels. • Le CRTC a repensé le formulaire d'intervention en ligne pour faire en sorte que les renseignements présentés par les intervenants soient complets, ce qui nécessitera un suivi moins important par le personnel. | | |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| Priorité : Évaluations et suivi des vérifications | Type : Engagement antérieur | Activités de programme 1.1 et 1.2 : Radiodiffusion et télécommunications canadiennes |
| <p>État : Attentes satisfaites en majeure partie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC continue d'améliorer son efficacité et son efficience afin de mieux servir les intérêts des citoyens et l'industrie des communications du Canada. • La haute direction a mis au point une réponse aux recommandations formulées à la suite d'une vérification interne qui a examiné les processus, systèmes et procédures réglementaires du CRTC. • Le CRTC a entamé des améliorations à la technologie de l'information qui se poursuivront au cours de l'exercice 2011–2012. Toutefois, certaines de ces initiatives ont été retardées en raison des contraintes budgétaires et d'autres impératifs opérationnels. | | |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| Priorité : Amélioration de l'organisation | Type : Engagement antérieur | Activités de programme 1.1, 1.2 et 1.3 : Radiodiffusion, télécommunications et services internes canadiens |
| <p>État : Attentes satisfaites en majeure partie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a poursuivi et a élargi les initiatives appuyant le renouvellement au sein de la fonction publique fédérale. • Les initiatives de perfectionnement des talents et de planification de la relève ont été déployées à l'échelle de l'organisation afin de pallier les départs à la retraite prévus dans les postes essentiels et d'assurer un transfert suffisant des connaissances. • Le CRTC a harmonisé son processus de planification de la technologie de l'information (la TI) afin d'en réduire la complexité, de promouvoir l'intégration des systèmes et d'optimiser la prestation de ses services. Le CRTC continuera à améliorer ses capacités de communication électronique, à mettre en place un système de gestion de cas intégré, à accroître l'accès des Canadiens à un large éventail d'information et à concevoir un programme de gestion des risques de la TI et un modèle de gouvernance. • Le CRTC prépare actuellement une feuille de route sur cinq ans en vue d'identifier des projets particuliers qui favoriseront sa TI et ses objectifs stratégiques ministériels. | | |

Analyse des risques

Conversion vers le mode numérique

Au cours de l'été 2010, le CRTC a estimé que la transition vers un service numérique pourrait toucher jusqu'à 857 500 ménages qui dépendent de la télévision en direct. Le CRTC a collaboré avec les parties prenantes afin d'assurer une transition en douceur. En particulier, il a pris des mesures afin d'informer les Canadiens à propos de la transition et de réduire au minimum la perte de service pour les téléspectateurs.

Outils de réglementation moderne

La *Loi sur les télécommunications* a été rédigée à une époque où il y avait un nombre limité de fournisseurs de services et de technologies sous-jacentes dans le marché. Grâce à la convergence croissante et aux innovations technologiques, de nombreux autres fournisseurs offrent désormais une gamme de services beaucoup plus grande. La *Loi sur les télécommunications* ne met pas à la disposition du CRTC des outils suffisamment polyvalents, tels que la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires dans tous les domaines de son mandat, pour faire respecter la réglementation dans ce nouvel environnement.

Mise en application de la loi antipourriel du Canada

La gestion des nouvelles responsabilités liées à l'application de la loi antipourriel du Canada offre non seulement des possibilités de perfectionnement pour le personnel du CRTC, mais elle instaure aussi une nouvelle dynamique au CRTC pour faire appliquer la loi. Par exemple, le CRTC sera chargé de réaliser les activités liées aux enquêtes et à l'application de la loi, ce qui change grandement des tâches liées à la réglementation qui sont habituellement réalisées ailleurs au CRTC. Ces activités nécessitent une combinaison de compétences liées à l'application de la loi et au crime cybernétique, compétences qui ne sont pas disponibles au sein du CRTC.

Médiation

Le CRTC s'attend à ce que le recours accru au libre jeu du marché des télécommunications et de la radiodiffusion entraîne une augmentation du nombre de différends en matière de concurrence. Le CRTC sera appelé à résoudre ces différends de manière efficiente et efficace.

Sommaire du rendement

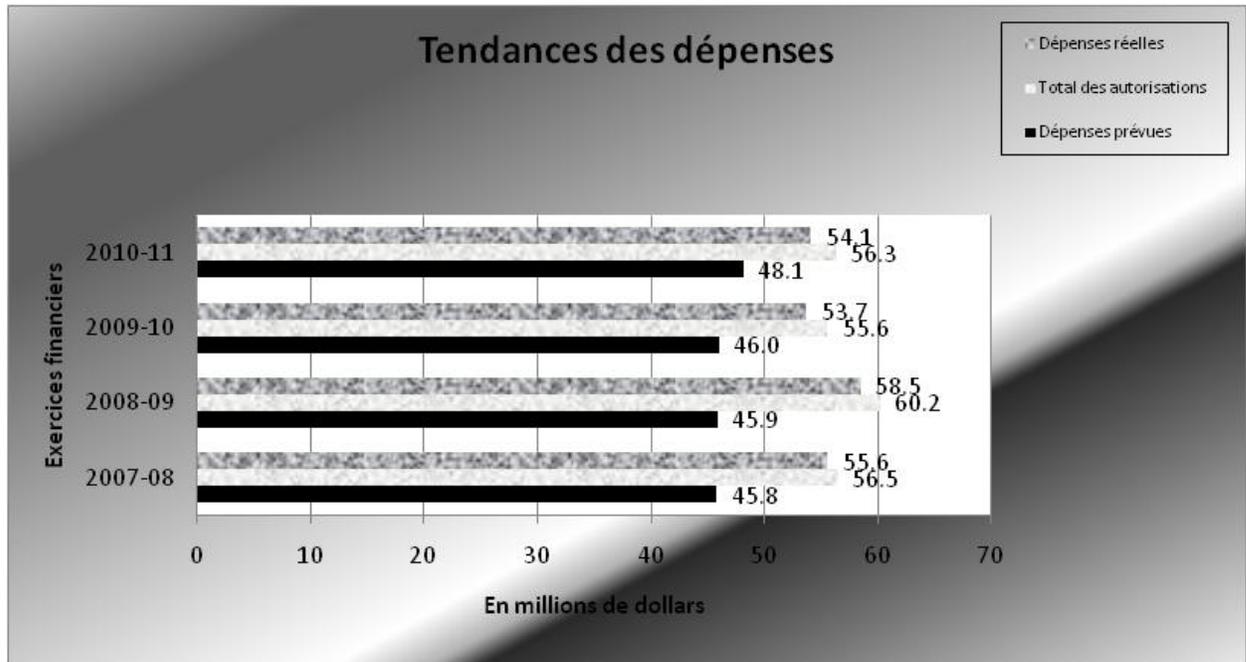
Ressources financières 2010-2011 (en million de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|------------------|-----------------------|------------------|
| 48,1 | 56,3 | 54,1 |

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]) pour 2010-2011

| Nombre prévu | Nombre réel | Différence |
|--------------|-------------|------------|
| 425 | 418 | -7 |

Profil des dépenses



En 2010-2011, le Conseil a reçu un financement permanent pour les responsabilités législatives associées à la législation antipourriel et des fonds temporaires pour la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE). Les hausses totales d'autorisations et de dépenses réelles par rapport à l'exercice précédent sont attribuables au financement de la loi antipourriel.

Les autorisations totales comprennent également les sommes autorisées pour le report du budget de fonctionnement et les virements de crédits applicables au Conseil du Trésor.

Objectif stratégique : Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne de haute qualité, variée et aussi large que possible, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs, abordables et de qualité.

| Indicateurs de rendement | Cibles | Rendement 2010-2011 |
|--|--------------------------------|---|
| Pourcentage du contenu de radiodiffusion canadienne dans les services de radio et de télévision. | Entre 35 % et 55 % | Les services de radio et de télévision rencontrent les cibles de 35 % et 55 % pour la diffusion de contenu canadien. |
| Pourcentage d'augmentation des tarifs pour le service téléphonique de base. | Au-dessous du taux d'inflation | Depuis 2002, l'indice des prix des services de téléphone a été de façon constante plus bas que l'indice des prix à la consommation. |
| Pourcentage de Canadiens ayant accès au service téléphonique filaire et mobile. | Plus de 98 % | 99 % des Canadiens ont accès au service téléphonique filaire et mobile. |

(en millions de dollars)

| Activité de programme | Dépenses réelles en 2009-2010 | 2010-2011 | | | | Harmonisation avec les objectifs stratégiques du gouvernement du Canada |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------|------------------|---|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles | |
| Radiodiffusion canadienne | 19,7 | 17,5 | 17,5 | 18,3 | 20,0 | Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques |
| Télécommunications canadiennes | 18,6 | 14,1 | 14,1 | 18,1 | 19,1 | Un marché équitable et concurrentiel |
| Services internes | 15,4 | 16,5 | 16,5 | 19,9 | 15,0 | |
| TOTAL | 53,7 | 48,1 | 48,1 | 56,3 | 54,1 | |

Prévisions par crédit

Pour obtenir des renseignements sur les crédits et les dépenses législatives du Conseil, veuillez consulter le volume II des Comptes publics du Canada 2010-2011. Une version électronique des Comptes publics est disponible sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada¹.

¹ Voir les Comptes publics du Canada 2010 <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-eng.html>

PARTIE II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

Objectif stratégique

Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne de haute qualité, variée et aussi large que possible, ainsi qu'à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne

Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|------------------|-----------------------|------------------|
| 17.5 | 18.3 | 20.0 |

Ressources humaines (ETP) pour 2010-2011

| Nombre prévu | Nombre réel | Différence |
|--------------|-------------|------------|
| 133 | 140 | 7 |

Description des activités de programme : le système canadien de radiodiffusion

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement |
|--|--|--|--|
| Le système canadien de radiodiffusion regroupe une pluralité de voix qui représente la diversité culturelle et linguistique du Canada. | <p>Pourcentage du contenu diffusé à la radio qui doit être canadien.</p> <p>Pourcentage du contenu diffusé à la télévision traditionnelle qui doit être canadien.</p> <p>Niveaux de diversité des voix pour la radio et la télévision.</p> | <p>35 %</p> <p>55 %</p> <p>Une entité peut contrôler un maximum de :</p> <p>45 % de l'auditoire national de télévision;</p> <p>trois stations de radio dans la même langue, avec un maximum de deux stations sur l'une des bandes de fréquence (petits marchés); et</p> <p>deux stations de radio AM et deux stations de radio FM, dans la même langue (gros marchés).</p> | <p>Les stations de radio et de télévision conventionnelle rencontrent ces cibles.</p> <p>Toutes les entités qui contrôlent des stations de radio et de télévision au Canada sont actuellement en dessous des cibles.</p> |
| Les Canadiens continuent d'accéder au système de radiodiffusion par l'intermédiaire de plateformes traditionnelles et nouvelles. | Les télédiffuseurs conventionnels dans les marchés tenus de se convertir ont géré la transition vers la transmission numérique | 100 % | Tous les télédiffuseurs conventionnels sont prêts à effectuer la transition vers la transmission numérique dans les zones où cette transition est obligatoire. |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Services de câblodistribution et de distribution satellite admissibles

En décembre 2010, le CRTC a sollicité des observations sur les modifications proposées au Règlement sur la distribution de radiodiffusion visant l'industrie de la câblodistribution et de la distribution par satellite au Canada. Ces modifications ont pour but de mettre en œuvre les décisions prises par le CRTC dans diverses instances de politique qui ont porté sur les cadres de la réglementation des entreprises de distribution de radiodiffusion et sur la télévision communautaire, ainsi que sur la transition vers la télévision numérique. Le Conseil a reçu les observations du public, et ce projet est achevé à 90 %. Le nouveau Règlement entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2011 et permettra aux Canadiens d'accéder à un plus grand choix d'émissions qu'ils pourront obtenir auprès de leurs fournisseurs de services.

Politique relative à l'accessibilité

Lors de la délivrance ou du renouvellement des licences de télévision en 2010–2011, le CRTC a imposé des conditions de licence afin d'améliorer la quantité et la qualité du sous-titrage codé pour personnes sourdes ou malentendantes et d'établir des exigences quant à la vidéodescription et à la description sonore en vue de rendre la programmation accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Par ailleurs, lors de la délivrance et du renouvellement des licences pour les entreprises de distribution de radiodiffusion, le CRTC a imposé des exigences visant à offrir aux abonnés un moyen simple d'accéder à la vidéodescription et à mettre à leur disposition des renseignements et un soutien à la clientèle.

Examens de la télévision communautaire, et de la radio communautaire et de campus

Le 26 août 2010, le CRTC a dévoilé une nouvelle politique pour la télévision communautaire qui prendra effet le 1^{er} septembre 2014. En vertu de cette nouvelle politique, le CRTC exigera qu'au moins la moitié de la programmation d'un canal communautaire provienne des membres de la collectivité. En outre, les idées originales pour une émission doivent provenir des membres de la collectivité, lesquels on doit laisser participer à la production d'une façon ou d'une autre. Enfin, au moins la moitié des dépenses liées à la programmation de ce canal devra être consacrée à ce type de programmation de même qu'à des initiatives de mobilisation de la collectivité, ainsi que de formation et de perfectionnement des bénévoles.

Par ailleurs, le 22 juillet 2010, le CRTC a annoncé l'adoption d'une nouvelle politique visant à renforcer le secteur de la radio communautaire et de campus. Le financement annuel du Fonds canadien de la radio communautaire (FCRC) connaîtra une augmentation de plus de 700 000 \$ afin d'appuyer la mise en œuvre de cette nouvelle politique. Le FCRC distribuera ces nouvelles sommes parmi les quelque 140 stations de radio communautaire et de campus.

Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)

En novembre 2010 se terminait la première année complète d'exploitation du FAPL, lequel a fourni plus de 100 millions de dollars en soutien aux stations de télévision traditionnelles pour la production d'émissions locales dans diverses collectivités à l'échelle du pays. Le FAPL est un fonds indépendant qui a été mis sur pied pour aider à maintenir un nombre minimal d'heures de programmation locale pour les Canadiens vivant dans des collectivités non métropolitaines. Les modalités du FAPL feront l'objet d'un examen par le CRTC en 2011–2012.

Demandes de licence

Le CRTC a tenu 20 audiences publiques afin d'examiner des demandes liées à de nouvelles licences de radio, à des transactions de propriété, au renouvellement de licences de télévision et à d'autres questions en matière de radiodiffusion. Ceci représente une augmentation de 43 % par rapport aux 14 audiences tenues l'année précédente.

Politique fondée sur les groupes de propriété

Aux termes de la nouvelle politique fondée sur les groupes de propriété pour les services de télévision de langue anglaise, les grands groupes privés fourniront un important financement stable pour la production d'émissions canadiennes. Ces groupes disposeront également de la souplesse nécessaire pour répartir ce financement entre leurs services de télévision conventionnel et spécialisé, de façon à optimiser leur capacité à diffuser une programmation canadienne de haute qualité.

Intensité sonore des messages publicitaires télévisés

Des normes internationales et des équipements techniques ont été développés dans les dernières années pour permettre aux radiodiffuseurs et les entreprises de distribution de radiodiffusion de mesurer et contrôler l'intensité sonore des messages publicitaires. En février 2010, le CRTC a sollicité des observations pour voir si ces mesures devraient être adoptées pour le système de radiodiffusion canadien.

Médiation

En janvier 2009, le CRTC a mis en place des procédures révisées concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées. En 2010–2011, l'équipe de règlement des différends au secteur de la radiodiffusion a participé au règlement de quatre conflits formels et de 15 conflits informels. Au secteur des télécommunications, l'équipe chargée du règlement des différends a traité 25 cas informels, en plus de ceux traités dans le cadre d'un processus officiel.

Relevés statistiques et financiers

En 2010, tous les secteurs de l'industrie de la radiodiffusion ont connu une croissance. En effet, on observe une augmentation de 11,1 % des recettes provenant de la télévision payante et de la télévision spécialisée, et une augmentation de 9,9 % des recettes des stations de télévision traditionnelles, tandis que la distribution de radiodiffusion et les stations de radio commerciales ont connu respectivement une hausse de 8,9 et 2,9 %.

En 2010, l'industrie de la radiodiffusion a versé plus de 2,9 milliards de dollars pour contribuer à la création d'émissions canadiennes.

Leçons retenues

L'industrie de la radiodiffusion fait face à un défi grandissant. Les modèles d'entreprise des stations de télévision traditionnelles qui œuvrent dans les secteurs de la production et de la diffusion de contenu canadien sont mis à rude épreuve. Les radiodiffuseurs éprouvent de la difficulté à remplir leurs obligations réglementaires en raison des pressions causées par la conjoncture économique mondiale. Parmi les autres facteurs, il y a également le grand choix disponible aux consommateurs, y compris les services de télévision spécialisé, payant et en ligne, qui cause une fragmentation de l'auditoire. Certains de ces services sont réglementés par le CRTC, tandis que certains autres ont été exemptés.

Objectif stratégique

Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne de haute qualité, variée et aussi large que possible, ainsi qu'à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|------------------|-----------------------|------------------|
| 14,1 | 18,1 | 19,1 |

Ressources humaines (ETP) pour 2010-2011

| Nombre prévu | Nombre réel | Différence |
|--------------|-------------|------------|
| 130 | 134 | 4 |

Description des activités de programme : Services de télécommunication

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement |
|---|---|--------|--|
| Les Canadiens ont accès à un service téléphonique et à d'autres services de télécommunication sûrs et de qualité, à des tarifs justes et raisonnables, tandis que les fournisseurs de services ont des incitatifs pour accroître leur efficacité et être plus novateurs. ² | Pourcentage de Canadiens ayant accès à des services filaires ou sans fil. | 99 % | 99 % des Canadiens ont actuellement accès à des services filaires ou sans fil. |
| | Pourcentage de Canadiens ayant accès à un réseau sans fil évolué qui prend en charge les téléphones intelligents ainsi que d'autres caractéristiques et services novateurs. | 97 % | 97 % des Canadiens ont accès à un réseau sans fil évolué. |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

- Les revenus de télécommunications ont augmenté de 1,8 %, passant de 41 milliards de dollars en 2009 à 41,7 milliards de dollars en 2010.
- Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011, le CRTC a continué de partager avec Industrie Canada la responsabilité des examens liés à la propriété canadienne des entreprises de services sans fil.
- Le CRTC collabore avec Industrie Canada à l'examen des questions telles que la collecte de données et l'application et l'interprétation du test de contrôle juridique et de fait.
- Au Canada, 77 % des 13,4 millions de ménages ont un abonnement à Internet.
- L'adoption des services sans fil continue de croître. Le nombre d'abonnés a connu une hausse de 8,5 % pour atteindre 25,8 millions.

² Le CRTC est en voie de mettre à jour son Cadre de gestion du rendement avec ce résultat attendu.

Pratiques de gestion du trafic Internet

Les Canadiens utilisent Internet à des fins de communications plus diversifiées que jamais auparavant. Le CRTC doit donc atteindre un juste équilibre lorsqu'il s'agit d'assurer la liberté des Canadiens à utiliser Internet et de tenir compte des intérêts légitimes des FSI dans la gestion du trafic généré sur leurs réseaux, conformément à la loi. En 2010–2011, le CRTC a examiné les pratiques des FSI après avoir reçu des plaintes à cet égard.

Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

En décembre 2010 et janvier 2011, le CRTC a énoncé les conclusions qu'il a tirées dans le cadre de l'examen de la structure et du mandat du CPRST. Le Conseil a notamment conclu que tous les fournisseurs de service de télécommunications offrant des services visés par le mandat du CPRST doivent être membres de cet organisme pendant une période de cinq ans. Le CRTC a également instauré une nouvelle procédure concernant l'élaboration et l'approbation de codes de conduite et de normes obligatoires de l'industrie, et il a exigé du CPRST qu'il fournisse, dans ses rapports annuels futurs, des renseignements supplémentaires, afin qu'il rende davantage de comptes et qu'il soit plus transparent.

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)

L'objectif du CRTC consiste à promouvoir le respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées afin de protéger la vie privée des Canadiens. En date du 31 mars 2011, le Conseil a émis 31 sanctions administratives pécuniaires totalisant 1 995 000 \$, dont il a perçu la somme de 1 820 375 \$. Par ailleurs, un sondage mené par un tiers indique que huit Canadiens sur dix inscrits sur la LNNTE reçoivent désormais moins d'appels de télémarketing.

Le CRTC a pris des mesures à l'encontre d'un certain nombre de télévendeurs par l'entremise d'avis de violation et d'avis de contravention, parmi d'autres mesures de mise en application. Il est possible d'obtenir la liste des contrevenants à l'adresse <http://crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm>.

Le CRTC entreprend plusieurs activités pour régler les problèmes liés aux appels provenant de télévendeurs internationaux, notamment des programmes de sensibilisation visant à informer les télévendeurs et les consommateurs. Le Conseil établit également des liens avec les organismes de réglementation des pays d'origine de certains des télévendeurs malveillants.

Politique relative à l'accessibilité

Le CRTC a supervisé la mise en œuvre de l'exigence qu'il a établie selon laquelle les entreprises locales de services téléphoniques doivent fournir un nouveau service de relais des messages sur protocole Internet aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.

Le Conseil a exigé des entreprises de services téléphoniques qu'elles améliorent, à partir de juillet 2010, les renseignements et le soutien à la clientèle pour les personnes ayant une déficience, en favorisant l'accès à des renseignements sur les services et les produits qu'elles offrent et qui sont destinés aux personnes ayant une déficience et en intégrant dans leur site Web des liens vers les sections destinées aux personnes ayant une déficience ou des besoins spéciaux.

En décembre 2010, le CRTC a commandé une évaluation de la disponibilité des combinés sans fil adaptés sur le marché canadien.

Examen des règlements sur les télécommunications

Un cadre réglementaire ciblé et actualisé permet aux fournisseurs de services de télécommunication d'exercer leurs activités dans un contexte où la réglementation est allégée et plus à jour, ce qui ouvre

ainsi la voie à la concurrence au sein de l'industrie. En 2010–2011, le CRTC a continué de se pencher sur les mesures réglementaires non économiques, économiques et sociales. Il a examiné ces mesures à la lumière des Instructions de la gouverneure en conseil.³ Parmi les mesures que le Conseil a examinées figurent l'obligation de prestation de services, l'objectif du service de base, le régime de subvention des services locaux, le régime de concurrence locale avec l'arrivée des entreprises de services téléphoniques titulaires dans les territoires desservis par les petites entreprises, et les services de messagerie vocale.

Mise en application du commerce électronique

Le 15 décembre 2010, le projet de loi C-28, la loi antipourriel du Canada, a obtenu la sanction royale. Il incombe au CRTC de veiller à la fiabilité, à la sécurité et à l'exploitation adéquate des réseaux de télécommunication au Canada, ce qui inclut désormais certains aspects d'Internet. Pour s'acquitter de ce mandat, le Conseil devra enquêter sur les cas de pourriel ainsi que sur le téléchargement non autorisé de logiciels et le détournement de réseau. Le CRTC mènera donc des enquêtes ciblées, assurera la conformité et appliquera la loi.

Réserves de numéros de téléphone

En raison de la croissance globale du marché des télécommunications, y compris de la popularité grandissante des téléphones sans fil, les numéros de téléphone associés à plusieurs indicatifs régionaux s'épuisent rapidement. Le CRTC a approuvé les propositions visant à ajouter de nouveaux indicatifs régionaux dans les régions actuellement desservies par l'indicatif régional 204 au Manitoba et les indicatifs régionaux 289 et 905 dans le sud de l'Ontario. De plus, le Conseil a créé des comités de planification du redressement qui sont chargés de mettre en place des mesures de redressement adéquates concernant les indicatifs régionaux 416 et 647 à Toronto, et les indicatifs régionaux 250, 604 et 778 en Colombie-Britannique.

Processus de transfert des clients

Le Conseil a mis en place des mesures visant à simplifier le processus à suivre lorsque des clients désirent changer de fournisseur de services de télécommunications ou de services de radiodiffusion. En vertu du processus de transfert révisé, un client peut toujours annuler lui-même un service, ou le nouveau fournisseur peut le faire à sa place. Dans les deux cas, le client peut recevoir de son fournisseur actuel des offres concurrentielles visant à retenir la clientèle.

Tarification des services d'accès Internet de gros

Le CRTC a amorcé une instance en vue de réexaminer la façon dont l'accès Internet de gros et l'utilisation des réseaux des entreprises titulaires seront facturés aux fournisseurs de services Internet.⁴

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006.

⁴ Avis de consultation de télécom CRTC 2011-7

Comptes de report

Les comptes de report des grandes entreprises de services téléphoniques titulaires avaient été créés à la demande du CRTC afin de favoriser la concurrence sur le marché de la téléphonie résidentielle. Après quelques années, d'importants fonds excédentaires s'étaient accumulés dans ces comptes. Après plusieurs contestations judiciaires, le CRTC a ordonné aux entreprises d'offrir des rabais totalisant 313,3 millions de dollars aux abonnés des services de téléphonie résidentielle dans les zones urbaines.

Le CRTC a également accepté que les fonds excédentaires soient utilisés pour étendre les services d'accès Internet à large bande dans 287 zones rurales et éloignées en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario et au Québec, ainsi que pour mettre en œuvre plusieurs initiatives visant à améliorer l'accès des Canadiens handicapés aux services de télécommunication.

Nouveaux médias

En 2010–2011, le Conseil a amorcé une instance publique pour établir des exigences de rapport pour les entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias. Il a mis en place une politique réglementaire qui exige au départ des entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias qu'elles fournissent des données financières pertinentes à la demande du Conseil.

En outre, le Conseil a créé un groupe de travail sur les exigences de rapport visant les nouveaux médias, composé de représentants de l'industrie et de membres du personnel du Conseil, qui a pour mandat d'élaborer des définitions et des critères appropriés pour la production de rapports sur les activités dans les nouveaux médias.

Leçons retenues

Pour prévenir une pénurie de numéros de téléphone, il est nécessaire de mettre en place à l'avance un long processus de planification et de mise en œuvre. Dans le contexte actuel où l'on observe une demande inégalée de numéros de téléphone, des prévisions régulières quant à l'utilisation des réserves de numéros sont cruciales.

Les nouvelles technologies peuvent fournir des moyens efficaces d'accroître la participation du public dans les activités du CRTC liées aux télécommunications. En 2010–2011, le Conseil a inclus des consultations publiques en ligne dans le cadre d'un certain nombre de ses instances les plus importantes.

Objectif stratégique

Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne de haute qualité, variée et aussi large que possible, ainsi qu'à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

Activité de programme 1.3 : Services internes

Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 16,5 | 19,9 | 15,0 |

Ressources humaines (ETP) pour 2010-2011

| Nombre prévu | Nombre réel | Différence |
|--------------|-------------|------------|
| 162 | 144 | (18) |

Description des activités de programme : Règles simplifiées et unifiées

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement |
|--|--|---|---|
| Le CRTC met en œuvre un cadre de réglementation et un processus de communication de données nouveaux et simplifiés concernant l'industrie. | Nombre de règles simplifiées et unifiées | Toutes les règles de procédures unifiées | Le CRTC a terminé l'examen des <i>Règles de procédure du CRTC</i> (pour les instances en matière de radiodiffusion) et les <i>Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications</i> . Le 1 ^{er} avril 2011, le CRTC mettra en place de nouvelles règles de procédure simplifiées et unifiées, les <i>Règles de pratique et de procédure</i> , pour les instances de radiodiffusion et de télécommunications. À la demande de l'industrie, le CRTC entreprendra l'examen de neuf autres mesures réglementaires. |
| Le CRTC est un organisme expert, innovateur et efficace. | Pourcentage des postes de direction dotés. Pourcentage des plans de perfectionnement en place pour l'effectif du CRTC. Pourcentage des employés qui ont déclaré être membres d'une minorité visible. | Tous les postes de direction ont été dotés. 90% 25% | Le CRTC a atteint la cible de 99 % par l'entremise d'initiatives de perfectionnement des talents et de planification de la relève. Ces initiatives ont été déployées afin de pallier les départs à la retraite prévus dans les postes essentiels et d'assurer un transfert suffisant des connaissances. Le pourcentage des employés qui travaillent actuellement au CRTC qui ont déclaré être membres d'une minorité visible se chiffre à 29%. |

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Ressources humaines

Les programmes de développement du leadership ont été lancés, et la formation a été élargie pour inclure les membres du personnel qui ne font pas partie du groupe des EX. Le transfert de

connaissances est simplifié grâce à des programmes d'orientation récurrents du CRTC ainsi qu'à d'autres occasions de perfectionnement professionnel. Le projet de la normalisation des postes se poursuit et devrait être en place d'ici octobre 2011.

Les initiatives de perfectionnement des talents et de planification de la relève ont été déployées à l'échelle de l'organisation afin de pallier les départs à la retraite prévus dans les postes essentiels et d'assurer un transfert suffisant des connaissances.

Gestion des risques en technologie de l'information (TI)

Le CRTC a embauché un expert-conseil pour préparer des observations et des recommandations relativement à la gestion des risques en TI. De plus, le comité directeur de gestion de l'information et de technologie de l'information du CRTC s'est réuni afin de déterminer et d'évaluer les priorités en matière de planification de GI/TI pour 2011–2012.

Les capacités de communications électroniques ont été améliorées grâce à des initiatives telles que la transition du epass vers une clé d'accès afin d'assurer une sécurité accrue des soumissions électroniques, la modification des formulaires en ligne relatifs aux *Règles de pratique et de procédure*, l'amélioration des outils d'audience électronique en vue de réduire la consommation de papier et d'accroître l'efficacité de la distribution, la création d'un système de messagerie instantanée afin de simplifier le partage de renseignements au personnel des services à la clientèle, et l'amélioration continue du système de gestion de cas intégré.

Les *Règles de pratique et de procédure* du CRTC entreront en vigueur le 1^{er} avril 2011. Afin d'accommoder ce changement, le CRTC a révisé ses processus internes et a amélioré son site Web afin de faciliter et d'accélérer à la fois le dépôt et la publication de documents officiels.

Rapport de surveillance sur les communications

En 2010–2011, le CRTC a recueilli des données financières auprès des entreprises de télécommunications et a publié les résultats dans le *Rapport de surveillance sur les communications*. Le rapport fournissait également le pourcentage des Canadiens qui étaient abonnés aux services à large bande par vitesse et, pour la première fois, les résultats des services à large bande mobiles. Les résultats relatifs à ces services ont été partagés avec l'Organisation de coopération et de développement économiques afin qu'ils soient inclus sur son portail à large bande. Tous les formulaires de collecte de données ont été passés en revue avec Statistique Canada et modifiés au besoin.

Mobilisation à l'échelle internationale

En 2010–2011, le CRTC a poursuivi son programme de mobilisation à l'échelle internationale. Bien que le programme englobait bon nombre des mêmes activités que par les années antérieures, le CRTC a réussi à élargir sa portée pour inclure deux organisations internationales importantes : le Réseau francophone des régulateurs des médias, le REFRAM, ainsi que l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'OCDE. L'association du CRTC avec ces deux organisations a permis d'accroître la précision des mesures et des comparaisons de données internationales et a donné lieu à un échange accru de renseignements à l'échelle internationale.

Le CRTC assume un rôle de chef de file dans le développement d'un réseau international sensibilisé à l'existence d'une liste des numéros de télécommunication exclus afin d'améliorer la coopération internationale et de faciliter le respect des règles en ce qui concerne les cas transfrontaliers. Dans ce but, le CRTC coprésidera avec son homologue australien un forum international sur le sujet. Le Forum tiendra sa séance d'ouverture en octobre 2011. Il aura comme principaux objectifs de

sensibiliser les autorités étrangères à l'existence d'une telle liste, d'échanger des pratiques exemplaires et d'autres renseignements d'intérêt commun

Langues officielles

Le CRTC a déposé les résultats du rapport 2010–2011 sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et son plan d'action triennal (de 2011 à 2014), dans lequel il réitère son engagement envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Au cours des trois dernières années, le CRTC a pris des mesures visant à favoriser la participation des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le processus public qui les touchent. Ainsi, le Conseil peut systématiquement prendre en considération les intérêts de ces communautés dans les analyses et les délibérations nécessaires à une décision.

PARTIE III : INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Faits saillants financiers
(en millions de dollars)

| État condensé de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2011) | % de changement | 2010-11 | 2009-10 Après rajustement (Note : 1) |
|---|--------------------|---------|---|
| ACTIFS | | | |
| Total des actifs | 13,9 % | 8,2 | 7,2 |
| TOTAL | 13,9 % | 8,2 | 7,2 |
| PASSIFS | | | |
| Total des passifs (note 2) | 4,8 % | 13,1 | 12,5 |
| CAPITAUX PROPRES | | | |
| Total des capitaux propres (note 2) | -7,5 % | -4,9 | -5,3 |
| TOTAL | 13,9 % | 8,2 | 7,2 |

(en millions de dollars)

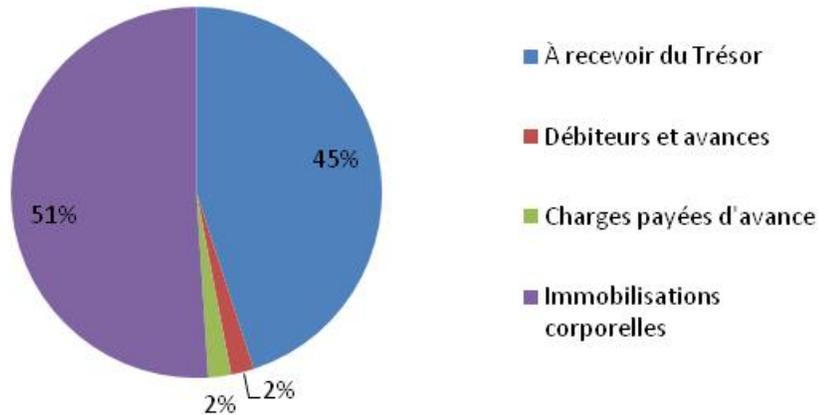
| État condensé de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2011) | % de changement | 2010-11 | 2009-10 |
|---|--------------------|---------|---------|
| REVENUS | | | |
| Total des revenus | -67 % | 165,0 | 498,5 |
| CHARGES | | | |
| Total de charges | -88 % | 60,2 | 502,1 |
| COÛT NET DES OPÉRATIONS (note 2) | | 104,8 | -3,6 |

Note 1 : Durant l'exercice, le CRTC a adopté la version révisée de la norme comptable du Conseil du Trésor (NCCT) 1.2, États financiers des ministères et organismes, qui s'applique au CRTC à compter de l'exercice 2010-2011. Le principal changement aux conventions comptables du CRTC découlant de l'adoption de la nouvelle norme NCCT 1.2 est la consignation des montants à recevoir du Trésor parmi les éléments d'actif dans l'état de la situation financière. L'adoption des nouvelles conventions comptables du Conseil du Trésor est présentée de manière rétroactive. Le tableau en montre l'incidence sur les prévisions pour 2009-2010

| en millions de dollars | 2009-2010 avant le rajustement | Effet du rajustement | 2009-2010 après le rajustement |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| État de la situation financière : | | | |
| Actifs | 4,1 | 3,1 | 7,2 |
| Avoir du Canada | -8,4 | 3,1 | -5,3 |

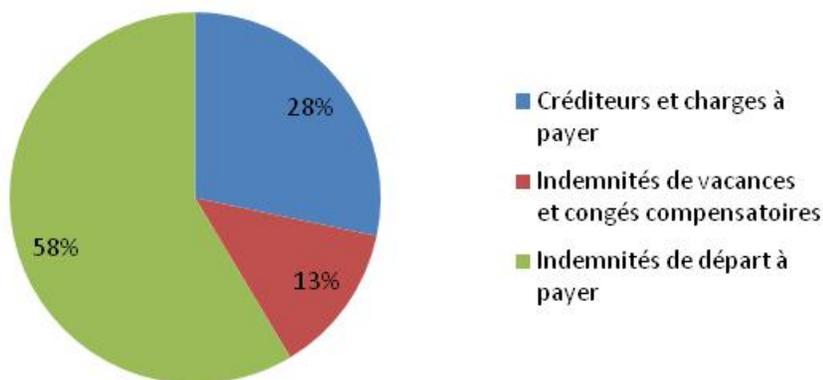
Faits saillants financiers : organigrammes ou graphiques

Actifs par types



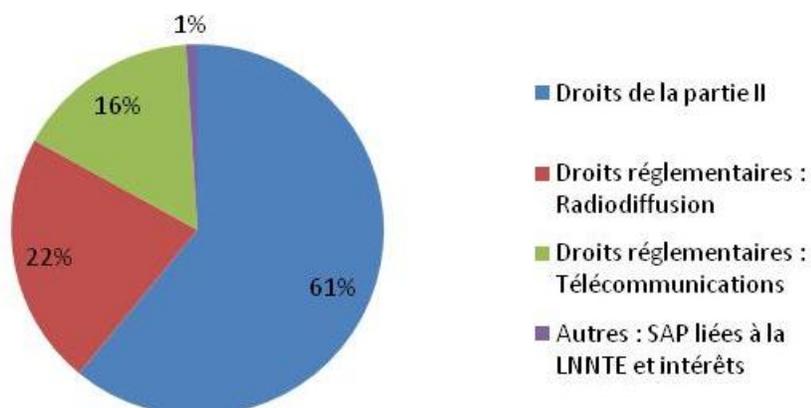
Le total de l'actif est passé de 7,2 millions de dollars (après rajustement) en 2009-2010 à 8,2 en 2010-2011. Une hausse de plus de 0,6 million de dollars est attribuable au montant à recevoir du Trésor. Le reste de la hausse est attribuable aux débiteurs et avances et aux immobilisations corporelles. Les charges payées d'avance sont semblables pour les deux exercices.

Passifs



Le total des passifs a grimpé de 0,6 million de dollars de 2009-2010 à 2010-2011. La grande partie de cette hausse est attribuable aux créditeurs et charges à payer et aux indemnités de départ à payer. Les indemnités de vacances et les congés compensatoires ont connu une baisse.

Revenus

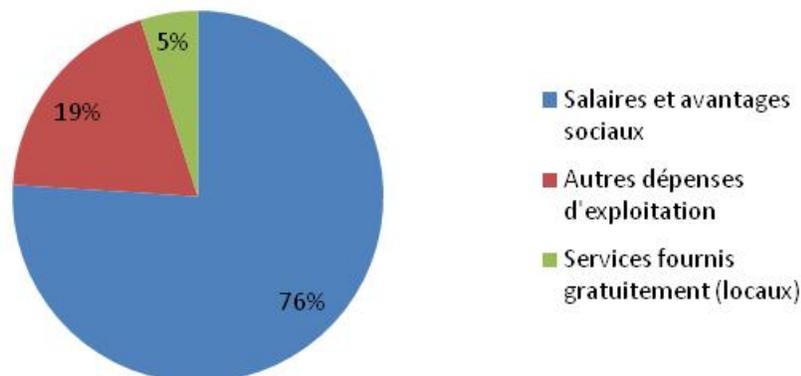


Le total des revenus a diminué, passant de 598,5 millions de dollars en 2009-2010 à 165 en 2010-2011. Cette diminution est principalement attribuable aux droits de la partie II et aux intérêts connexes.

Au cours de l'exercice 2009-2010, dans les Comptes publics du Canada et ses états financiers, apparaissait pour le CRTC le montant total des droits de la partie II et des intérêts que les radiodiffuseurs auraient dû verser au cours des exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010 (à savoir, les droits qui auraient été dus et exigibles les 30 novembre 2007, 2008 et 2009). Ce montant s'élevait à 433 millions\$ (415 millions\$ en droits et 18 millions\$ en intérêt). Le CRTC a également traité le montant total comme une mauvaise créance anticipée, conformément au pouvoir conféré par le décret de remise du gouvernement N° C.P. 2009-1715, daté du 7 octobre 2009 <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats&txtoicid=&txtfromdate=2009-10-07&txttodate=2009-10-07&txtprecis=&txtdepartment=&txtact=&txtchapterno=&txtchapteryear=&txtbillno=&rdocomingintoforce=&dosearch=search+%2f+list&viewattach=21597>

Exercice 2010-2011 - à titre de suivi de la recommandation du gouvernement découlant de l'entente hors cours du 7 octobre 2009, le CRTC a instauré, au cours de l'exercice 2010-2011, un nouveau régime de droits assorti d'un plafond de 100 millions de dollars concernant les droits de licence de radiodiffusion de la partie II. À compter de 2011, le montant sera rajusté annuellement de façon composée en fonction de l'augmentation ou de la diminution, en pourcentage, de l'indice des prix à la consommation (IPC) pour l'année civile précédant l'année de rajustement. L'IPC est l'indice d'ensemble de l'IPC établi selon une moyenne annuelle pour le Canada, publié par Statistique Canada. (voir la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-476 <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-476.htm>)

Charges



Le total des charges est passé de 502,1 millions de dollars en 2009-2010 à 60,2. Cette diminution est principalement attribuable à la radiation des droits de la partie II et des intérêts connexes comme une mauvaise créance anticipée, conformément au pouvoir conféré par le décret de remise du gouvernement N° C.P. 2009-1715, daté du 7 octobre 2009

États financiers

Les états financiers complets non vérifiés du CRTC pour l'exercice 2010-2011, y compris la Déclaration de responsabilité de la direction sont disponibles en ligne à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm>

Liste des tableaux – Renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2009 -2010* se trouvent sur le site Web du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp>

Les tableaux *Sources des revenus disponibles et non disponibles* et *Frais d'utilisation/frais externes du CRTC* sont également disponibles sur le site Web du Conseil du Trésor du Canada.

PARTIE IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Coordonnées de l'organisation

Une liste des personnes ressources et des bureaux du CRTC se trouve à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/fra/contact.htm>.

Les procédures simplifiées et les normes de service

Rapport trimestriel sur les procédures simplifiées et les normes de service pour les demandes de modification en radiodiffusion traitées par voie administrative, par avis et sur les renouvellements de licence traités par avis

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/standards2010.htm>

Normes de service et indicateur de rendement pour le traitement des demandes de télécommunications

http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/t_standards10.htm