



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

PLAN TRIENNAL 2015-2018



ISBN: 1929-851X

N° de cat. : BC9-15/2015F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A 0N2

Tél. : 819-997-0313

Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://services.crtc.gc.ca/pub/submissionmu/bibliotheque-library.aspx?lang=fr>

Photos : © ThinkStock.com, 2015

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2015. Tous droits réservés.

Also available in English

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Plan triennal 2015-2018

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif relevant du gouvernement du Canada chargé de réglementer et de superviser le système de communication du Canada dans l'intérêt du public.

Le CRTC exerce ses activités en vertu de nombreux pouvoirs législatifs et lois du Parlement, dont la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, la *Loi sur Bell Canada*, la *Loi sur la radiodiffusion*, la *Loi sur les télécommunications*, la Loi canadienne anti-pourriel et la *Loi électorale du Canada*, laquelle comprend des dispositions visant l'établissement du nouveau Registre de communication avec les électeurs.

L'obligation de servir l'intérêt public en mettant les Canadiens au centre de notre système de communication constitue le fondement de notre mandat. À cette fin, notre rôle comprend la consultation des Canadiens sur des enjeux qui leur tiennent à cœur en matière de communications, traiter les nombreuses demandes que nous recevons en prenant des décisions et en instituant des règles, répondre aux demandes et aux plaintes, ainsi que rendre des comptes aux Canadiens sur les progrès et les résultats de notre travail. Le CRTC fait la promotion et assure le respect de ses politiques et décisions réglementaires.

Il encourage et facilite la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail avec divers intervenants de l'industrie.

Le CRTC joue également un rôle clé dans le règlement des différends de l'industrie. Enfin, dans l'environnement dynamique et évolutif actuel des communications, le CRTC collabore avec divers intervenants du Canada et de l'étranger pour tirer profit de la capacité et des renseignements sur une multitude d'enjeux et de questions stratégiques interreliés.

Que signifie être un tribunal administratif?

Le CRTC est un organisme gouvernemental spécialisé établi en vertu de la législation fédérale en vue d'élaborer, de développer, de mettre en œuvre et de faire respecter les politiques réglementaires s'appliquant au système de communication canadien. Le CRTC s'acquitte d'un large éventail de fonctions, y compris l'institution de règles et l'élaboration de politiques et est doté des pouvoirs quasi judiciaires d'une cour supérieure en ce qui a trait à la production et à l'examen de preuves et à l'application de ses décisions.

Les tribunaux administratifs exercent leurs activités indépendamment du gouvernement fédéral; toutefois, le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles. Les activités du CRTC sont soumises aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada, lesquelles visent à assurer l'excellence en gestion et la responsabilisation dans l'intérêt des Canadiens.

Principes réglementaires

- Le CRTC s'emploie à intervenir précisément dans des situations où le libre jeu du marché ne permet pas à lui seul d'atteindre les objectifs stratégiques de son mandat législatif;
- Le CRTC s'efforce de veiller à ce que ses processus et ses décisions soient éclairés et fondés sur des éléments de preuve;
- Le CRTC tient de vastes consultations avec des intervenants pertinents pour évaluer les répercussions des mesures réglementaires avant de les imposer dans un marché donné.

Le cadre stratégique du CRTC

Conformément à son mandat législatif, le CRTC vise à s'assurer que les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial. Cet objectif primordial repose sur trois piliers — *créer, brancher et protéger*— et découle d'un engagement envers l'excellence en gestion.



CRÉER

Les activités du CRTC qui forment ce pilier contribuent à un système de radiodiffusion qui donne aux Canadiens une mine de contenu attrayant et diversifié qui reflète les attitudes, les opinions, les idées, les valeurs et la créativité artistique des Canadiens et permet à ceux-ci de participer à la vie démocratique et culturelle du pays.

Voici les activités en cours :

- analyse de diverses demandes visant la délivrance, le renouvellement ou la modification de licences pour des entreprises de radiodiffusion;
- certification d'émissions canadiennes de producteurs canadiens indépendants concernant des productions télévisuelles;
- surveillance du rendement des entreprises de radiodiffusion sur les plans de la programmation et des finances pour veiller au respect de la réglementation et des conditions de licence;
- approbation des fusions, acquisitions et changements de propriété des entreprises de radiodiffusion.

BRANCHER

Les activités du CRTC qui forment ce pilier contribuent à ce que le système de communication fournisse aux Canadiens – y compris les personnes handicapées – des options de qualité à prix abordable en matière de services de communication. Le système de communication renforce le tissu social et économique du Canada et permet aux Canadiens d'accéder à du contenu canadien attrayant et diversifié.

Voici les activités en cours :

- assurance du respect des règles et des politiques, y compris celles liées à la concurrence, à la qualité du service et aux pratiques de gestion du trafic Internet;
- établir un cadre afin de maximiser les choix pour les consommateurs et de favoriser un marché de la télévision sain et dynamique;
- traitement des demandes liées aux tarifs ou aux modalités de service, y compris les demandes visant une abstention de la réglementation des tarifs;
- gestion de l'utilisation des numéros de téléphone au Canada;
- gestion d'un régime de contribution et de subvention qui appuie les services locaux de résidence de base des régions rurales et éloignées;

- règlement des différends de l'industrie et des plaintes par un des moyens suivants : processus officiel du Conseil ou règlement de différend assisté par le personnel;
- coordination des activités du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui aide le CRTC à concevoir des documents d'information, des procédures et des lignes directrices concernant diverses activités de réglementation.

PROTÉGER

Les activités du CRTC qui forment ce pilier contribuent à la protection et à la sécurité des Canadiens au sein du système de communication. En faisant la promotion de la législation et des mesures réglementaires et en assurant la conformité à celles-ci, le CRTC renforce la participation des fournisseurs de services de communication à la prestation de services améliorant la sécurité des Canadiens. Il œuvre également à réduire les messages commerciaux non sollicités.

Voici les activités en cours :

- promotion et surveillance de la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et au Registre de communication avec les électeurs;
- promotion de la conformité à la LCAP et aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et enquêtes sur les cas présumés de non-conformité;
- enquêtes et interventions relativement à des cas de non-conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, à la LCAP et au Registre de communication avec les électeurs au moyen de mesures d'application de la loi;
- surveillance de la conformité de l'industrie aux règles concernant l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés en réponse à des plaintes du public;
- surveillance de la conformité de l'industrie concernant les combinés sans fil volés en évaluant et en publiant les rapports annuels sur les progrès de l'industrie du sans-fil;
- collaboration avec les organismes d'application de la loi et de réglementation du pays et de l'étranger pour améliorer l'échange de renseignements et la coordination d'interventions opérationnelles pour des cas de non-conformité;
- surveillance de l'efficacité du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées* payables à l'administrateur de la LNTE;
- réalisation d'initiatives de rayonnement et de sensibilisation de sorte que les consommateurs puissent faire des choix éclairés et prendre des mesures pour se protéger, ainsi que sensibilisation accrue de l'industrie aux exigences.

Un engagement à l'égard de l'**EXCELLENCE EN GESTION** sous-tend le travail lié à chacun des piliers.

Voici les activités en cours :

- consultation et information des Canadiens, réponse à leurs demandes de renseignements et à leurs plaintes par divers moyens de communication classiques et novateurs;
- organisation des réunions du Conseil, des audiences publiques et des processus publics;
- publication d'avis, d'ordonnances et de décisions;
- gestion des ressources financières, y compris les droits de licence de radiodiffusion, les droits de télécommunication et les droits de télémarketing;
- gestion des services internes de ressources humaines, d'installations et de sécurité;

- gestion des technologies de l'information et gestion de l'information, y compris les demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- surveillance et reddition de comptes sur le système de communication du Canada, y compris la publication du Rapport sur la surveillance des communications et le Rapport sur l'administration de la LNTE;
- planification et rapport de l'organisme, y compris rapports au Parlement et rapport annuel sur les langues officielles au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles;
- appuyer la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail;
- collaboration avec des partenaires du pays et de l'étranger sur des questions de communications;
- fourniture de services juridiques.

But du plan triennal

Le plan procure un horizon de trois ans relativement aux principales activités du CRTC. Le document vise à fournir, aux Canadiens, à l'industrie et à d'autres intervenants et groupes intéressés, de l'information importante leur permettant de se préparer et de participer aux processus publics du CRTC. Le plan donne

aussi un rapport de situation sur les activités dans lesquelles le CRTC s'est engagé l'année précédente (2014-2015). Comme l'environnement des communications est très dynamique, le CRTC peut devoir adapter son plan afin d'intervenir relativement à des enjeux nouveaux.

Participation aux instances du CRTC

Vos commentaires aident le CRTC à analyser, à mettre à jour et à évaluer ses politiques. Le CRTC vous invite à participer en présentant vos idées, vos opinions et vos commentaires au moyen de ses divers processus d'intervention. Pour de plus amples renseignements sur la manière de participer, veuillez visiter [C'est votre CRTC](#).

Bilan des activités 2014-2015

Créer – Moderniser le cadre de réglementation du système canadien de radiodiffusion

Consultation publique sur la télévision

En 2013, le CRTC a lancé l'initiative *Parlons télé*. Celle-ci avait pour but de mobiliser les Canadiens pour aider à concevoir un cadre avant-gardiste concernant le système de télévision du Canada. Après avoir tenu trois rondes de consultation ainsi que reçu et examiné plus de 13 000 interventions provenant de Canadiens, de l'industrie et d'autres intervenants intéressés, le CRTC commencera maintenant à mettre en œuvre le cadre réglementaire révisé. Les premières décisions ont été publiées sur l'élimination de la politique d'annulation de 30 jours concernant les entreprises de distribution de radiodiffusion, la substitution simultanée et la radiodiffusion en direct. En mars 2015, le CRTC a énoncé sa politique visant à bâtir un système d'avenir qui encourage la création d'émissions attrayantes et diversifiées produites par des Canadiens qui facilite et mène à la transition vers un environnement de plus en plus axé sur les services sur demande. De plus, le CRTC met en place ses politiques concernant les choix offerts aux consommateurs et l'abordabilité des services ainsi que l'information donnée aux consommateurs et la possibilité de recours. Ces mesures sont discutées plus loin dans les piliers Brancher et Protéger.

Politique sur la radio commerciale

À l'automne 2014, le CRTC a publié sa politique sur la radio commerciale révisée, dans laquelle il a amélioré le cadre réglementaire de la radio commerciale en le rendant plus efficace et plus facile à gérer. Le CRTC a depuis lors entrepris la mise en œuvre de sa politique modifiée en adoptant une approche révisée à l'égard des demandes de licence de radio, un nouveau processus

concernant les stations de faible puissance et de nouveaux mécanismes pour traiter les cas de non-conformité, comme autoriser les titulaires à innover et à expérimenter la technologie de radio numérique hybride.

Attribution de licences de radio ethnique

Le CRTC a entrepris un examen ciblé de sa politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique pour régler des questions précises relativement à ce média. Le processus de consultation a été achevé en 2014.

Cadre relatif à l'intégration verticale

En septembre 2014, le CRTC a annoncé des modifications au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (c.-à-d. le *Règlement sur la télévision payante*, le *Règlement sur les services spécialisés* et le *Règlement sur la télédiffusion*), lesquels exigent que les entreprises préviennent l'utilisation inappropriée de renseignements de nature délicate sur le plan de la concurrence, instaurant ainsi un environnement plus propice à la négociation de modalités relatives à la distribution, à l'assemblage et à l'offre au détail de services de programmation. Le CRTC a aussi modifié ses exigences en matière de vérification afin de clarifier la manière dont les services de programmation doivent vérifier les renseignements qu'ils possèdent sur les abonnés.

Politique sur les avantages tangibles

En septembre 2014, le CRTC a publié une décision sur la méthode permettant d'établir les avantages tangibles et la valeur de la transaction. Cette nouvelle approche donne une orientation additionnelle de sorte que les avantages proposés par les

demandeurs liés à une transaction relative à un changement de propriété apportent des améliorations mesurables aux collectivités desservies par le système canadien de radiodiffusion.

Renouvellement des licences de télévision de Rogers

Le CRTC a entrepris un processus pour le renouvellement des licences des services de télévision et les chaînes spécialisées de Rogers pour s'assurer que l'entreprise fournit de la programmation qui reflète les intérêts des Canadiens et contribue de façon appropriée à la création et à la diffusion de contenu canadien. En juillet 2014, les licences de Rogers ont été renouvelées pour un court terme en vue d'harmoniser la date d'expiration de la licence avec celle d'autres grands groupes de diffuseurs de langue anglaise. Le processus d'attribution de licences à Rogers sera tenu en même temps que celui d'autres renouvellements de licences d'autres groupes de télévision de langue anglaise en 2015-2016.

Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la Loi sur les langues officielles

Le CRTC a tenu deux rencontres du groupe de discussion avec des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour discuter de certains enjeux et pour les informer des processus qu'il tient et qui pourraient les toucher.

 Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**

 Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**

 Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

Perspective triennale

Créer – Moderniser le cadre de réglementation du système canadien de radiodiffusion

CRÉER		
2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Fonds de production canadienne Le CRTC tiendra un processus public pour mettre à jour les politiques concernant les fonds indépendants de production canadienne pour encourager la promotion de la programmation canadienne et pour éliminer les effets dissuasifs concernant la production d'émissions en ligne.</p>	<p>Fonds de production canadienne Le CRTC publiera une décision sur la révision des critères concernant les fonds indépendants de production. Les administrateurs de fonds devront prouver au CRTC qu'ils exercent leurs activités conformément aux critères révisés.</p>	<p>Fonds de production canadienne Le CRTC surveillera la conformité aux critères révisés.</p>
<p>Télévision canadienne pour enfants Le CRTC publiera un avis de consultation pour établir des sous-catégories d'émissions pour enfants afin de mieux mesurer la production, les dépenses et la présentation concernant ce type de programmation et pour s'assurer ainsi que la programmation pour enfants reçoit un appui adéquat.</p>	<p>Télévision canadienne pour enfants Le CRTC surveillera la disponibilité et l'appui concernant la programmation pour enfants.</p>	<p>Télévision canadienne pour enfants Le CRTC surveillera la disponibilité et l'appui concernant la programmation pour enfants.</p>
<p>Élimination de la protection des genres Le CRTC encouragera la souplesse et la concurrence au pays en matière de programmation en éliminant les exigences relatives à la protection des genres concernant les services de programmation dans le cadre du processus d'attribution de licences.</p>	<p>Élimination de la protection des genres L'élimination des exigences relatives à la protection des genres sera mise en œuvre en supprimant les conditions de licence appropriées pendant les renouvellements de licences.</p>	<p>Élimination de la protection des genres Le CRTC continuera à mettre en œuvre l'élimination des exigences relatives à la protection des genres en supprimant les conditions de licence appropriées pendant les renouvellements de licences.</p>
<p>Critères d'attribution de licences concernant les nouvelles nationales Le CRTC mettra en œuvre de nouveaux critères d'attribution de licences concernant les services de nouvelles nationales pour s'assurer que les Canadiens reçoivent des bulletins de nouvelles de grande qualité.</p>	<p>Critères d'attribution de licences concernant les nouvelles nationales Les critères seront appliqués pour l'attribution de nouvelles licences et pour les renouvellements de licences.</p>	<p>Critères d'attribution de licences concernant les nouvelles nationales Le CRTC continuera d'appliquer les critères pour l'attribution de nouvelles licences et pour les renouvellements de licences.</p>
<p>Vidéo sur demande Conformément à l'avis de consultation publié en 2014-2015, le CRTC appuiera l'élaboration d'un cadre réglementaire révisé</p>	<p>Vidéo sur demande Le CRTC surveillera le déploiement, y compris la disponibilité des services vidéo sur demande en ligne à l'ensemble des Canadiens.</p>	<p>Vidéo sur demande Le CRTC surveillera le déploiement, y compris la disponibilité des services vidéo sur demande en ligne à l'ensemble des Canadiens.</p>

CRÉER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
concernant les services de vidéo sur demande hybride en ligne en aplanissant les obstacles à la concurrence des entreprises canadiennes dans l'environnement des services sur demande.		
<p>Ordonnances d'exemption concernant les services facultatifs Le CRTC combinera et élargira les ordonnances d'exemption concernant les services de programmation facultatifs de manière à favoriser une concurrence accrue et à accroître la souplesse en matière de programmation.</p> <p>Les nouvelles ordonnances d'exemption entreront en vigueur en 2015-2016 au moyen de modifications aux règlements appropriés s'appliquant aux entreprises de distribution de radiodiffusion.</p>	<p>Ordonnances d'exemption concernant les services facultatifs Le CRTC tiendra un registre des services exemptés pour fournir aux Canadiens de l'information concernant la disponibilité et la nature de la programmation offerte par ces services.</p>	<p>Ordonnances d'exemption concernant les services facultatifs Le CRTC tiendra un registre des services exemptés pour fournir aux Canadiens de l'information concernant la disponibilité et la nature de la programmation offerte par ces services.</p>
<p>Disponibilités locales Le CRTC révisera l'autorisation concernant les « disponibilités locales » afin de donner plus d'occasions pour la promotion d'émissions créées par les Canadiens.</p>	<p>Disponibilités locales Le CRTC effectuera des vérifications au hasard et d'autres en réponse à des plaintes afin d'assurer la conformité et de prévenir les abus.</p>	<p>Disponibilités locales Le CRTC effectuera des vérifications au hasard et d'autres en réponse à des plaintes afin d'assurer la conformité et de prévenir les abus.</p>
<p>Réglementation du contenu canadien Le CRTC mettra en œuvre des projets pilotes dans le domaine de la certification du contenu canadien afin de reconnaître les émissions canadiennes à grand budget et les émissions fondées sur des romans à succès écrits par des Canadiens.</p>	<p>Réglementation du contenu canadien Le CRTC mettra en œuvre des projets pilotes dans le domaine de la certification du contenu canadien afin de reconnaître les émissions canadiennes à grand budget et les émissions fondées sur des romans à succès écrits par des Canadiens.</p>	<p>Réglementation du contenu canadien Après trois ans d'exploitation, le CRTC évaluera la réussite des projets pilotes.</p>
<p>Mesure de l'auditoire Le CRTC exigera que l'industrie de la radiodiffusion conçoive un système de mesure de l'auditoire à partir des décodeurs de sorte que les services de programmation canadienne puissent répondre aux besoins et aux intérêts des téléspectateurs.</p>	<p>Mesure de l'auditoire Le CRTC surveillera la mise en œuvre d'un système de mesure de l'auditoire à partir des décodeurs.</p>	<p>Mesure de l'auditoire Le CRTC évaluera l'efficacité du système.</p>

CRÉER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Possibilité de découvrir la programmation canadienne Le CRTC tiendra un sommet où il y aura un groupe diversifié de participants, y compris des intervenants des gouvernements et de l'industrie afin d'élaborer des stratégies et des mécanismes pour améliorer la possibilité de découvrir les émissions canadiennes.</p>		
<p>Politique sur la diversité culturelle À la suite des décisions découlant de l'instance <i>Parlons télé</i>, le CRTC entreprendra une étude sur la manière dont la diversité au Canada se reflète dans un environnement de radiodiffusion multiplateforme.</p>	<p>Politique sur la diversité culturelle Un exercice d'établissement des faits pourrait être entrepris pour que le CRTC ait une meilleure compréhension des enjeux et des perspectives liés à la diversité culturelle.</p>	<p>Politique sur la diversité culturelle Le CRTC publiera les résultats de l'exercice d'établissement des faits et, au besoin, publiera un avis de consultation pour établir un cadre réglementaire révisé.</p>
<p>Attribution de licences de radio ethnique Le CRTC publiera un avis de consultation en vue d'entreprendre un examen ciblé de sa politique sur la radio à caractère ethnique, laquelle est précisément conçue pour les services de radio en direct. Dans le cadre de l'examen, le CRTC réagira aux changements qui s'opèrent dans la dynamique des communautés ethniques au Canada.</p>	<p>Attribution de licences de radio ethnique Le CRTC publiera un cadre révisé pour les services de radio à caractère ethnique.</p>	<p>Attribution de licences de radio ethnique Le CRTC mettra en œuvre le nouveau cadre et entreprendra des instances de suivi au besoin.</p>
<p>Politique sur la radio autochtone Le CRTC réalisera un examen interne de sa politique relative à la radio autochtone afin de s'assurer que le cadre réglementaire est efficace et qu'il reflète les réalités des stations de radio qui desservent les Autochtones.</p>	<p>Politique sur la radio autochtone Le CRTC publiera un avis de consultation en vue d'entreprendre un examen de la politique actuelle en fonction des enjeux cernés dans le cadre de son examen interne. Après l'examen, il décidera du processus public qu'il convient d'entreprendre.</p>	<p>Politique sur la radio autochtone Le CRTC mettra en œuvre la nouvelle politique et veillera à son respect.</p>
<p>Renouvellement des licences de télévision de langue française Le CRTC publiera un avis de consultation en vue d'examiner les demandes de renouvellement de licences des stations de télévision appartenant à Québecor Média inc., à Remstar Diffusion et à Télé-Québec. Par ce processus, le CRTC</p>	<p>Renouvellement des licences de télévision de langue française Le CRTC tiendra une audience publique pour examiner les demandes de renouvellement de licences des stations de télévision de langue française appartenant à Québecor Média inc., à Remstar Diffusion et à Télé-Québec. Une</p>	<p>Renouvellement des licences de télévision de langue française Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.</p>

CRÉER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
déterminera si les titulaires remplissent leurs obligations réglementaires actuelles ainsi que leurs nouvelles obligations conformément au cadre réglementaire découlant de <i>Parlons télé</i> .	décision sera rendue après cette audience.	
<p>Renouvellement de licences des groupes de télévision de langue anglaise</p> <p>Le CRTC publiera un avis de consultation en vue de renouveler les licences de Bell Média inc., de Shaw Media Inc., de Corus Entertainment Inc. et de Rogers Media Inc. Par ce processus, il établira si les titulaires remplissent leurs obligations réglementaires actuelles ainsi que leurs nouvelles obligations conformément au cadre réglementaire découlant de <i>Parlons télé</i>.</p>	<p>Renouvellement de licences des groupes de télévision de langue anglaise</p> <p>Le CRTC tiendra une audience publique et rendra une décision conformément au nouveau cadre réglementaire découlant de <i>Parlons télé</i> afin de s'assurer que les titulaires fournissent de la programmation qui reflète les intérêts des Canadiens et contribuent de façon appropriée à la création et à la diffusion de contenu canadien.</p>	<p>Renouvellement de licences des groupes de télévision de langue anglaise</p> <p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.</p>
<p>Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la <i>Loi sur les langues officielles</i></p> <p>Le CRTC tiendra deux rencontres du groupe de discussion CRTC-communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) dans le cadre de son engagement aux termes de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Les rencontres du groupe de discussion représentent un important forum pour échanger de l'information sur les besoins et les priorités des CLOSM.</p>	<p>Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la <i>Loi sur les langues officielles</i></p> <p>Le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM.</p> <p>Le CRTC préparera et présentera le plan d'action fondé sur les résultats pour le ministère du Patrimoine canadien dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 41 de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p>	<p>Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la <i>Loi sur les langues officielles</i></p> <p>Le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM.</p>

CRÉER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Consultation publique sur la programmation locale et communautaire¹</p> <p>Le CRTC lancera une instance pour examiner son approche à l'égard de la programmation des chaînes locales et communautaires afin de s'assurer qu'une réglementation et des politiques adéquates sont en place relativement à la pertinence locale, au reflet local et à l'accès des communautés à la programmation.</p>	<p>Consultation publique sur la programmation locale et communautaire</p> <p>Le CRTC publiera une politique révisée sur les chaînes communautaires et entreprendra le processus de mise en œuvre du nouveau cadre.</p>	<p>Consultation publique sur la programmation locale et communautaire</p> <p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité du nouveau cadre.</p>
<p>Examen du cadre réglementaire relatif à la musique de langue française</p> <p>Le CRTC mènera une série de consultations avec les principaux intervenants des industries de la radio et de la musique de langue française en vue de découvrir des solutions innovatrices pour appuyer la musique de langue française. Il lancera ensuite une instance pour aborder les enjeux soulevés.</p>	<p>Examen du cadre réglementaire relatif à la musique de langue française</p> <p>Le CRTC publiera une décision et mettra en œuvre le nouveau cadre réglementaire.</p>	<p>Examen du cadre réglementaire relatif à la musique de langue française</p> <p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire.</p>

¹ Cette activité remplace l'activité anciennement appelée « Politique relative à la télévision communautaire ».

Bilan des activités 2014-2015

Brancher – Améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels



Consultation publique sur la télévision

En avril 2014, le CRTC a répondu au gouverneur en Conseil sur la maximisation de la capacité des consommateurs canadiens en matière d'abonnement à des services facultatifs à la carte. Dans sa réponse, le CRTC a exprimé l'avis préliminaire à savoir que la distribution et l'assemblage de services de télévision devraient être examinés afin que les consommateurs aient plus de choix et de souplesse. Cette approche a été examinée dans le cadre de *Parlons télé*.

En mars 2015, dans le cadre de *Parlons télé*, le CRTC a établi sa politique afin de donner aux Canadiens plus de choix et de contrôle dans la sélection et l'assemblage de services de télévision. L'approche du CRTC offre progressivement plus de choix et de souplesse pour les téléspectateurs canadiens. Cette approche nécessitera que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) offrent un petit service de télévision de base abordable qui priorise les services canadiens et dont le prix est plafonné à 25 \$ par mois. Elle exigera aussi que les EDR permettent aux Canadiens d'acheter des services de programmation facultatifs soit à la carte soit sous forme de petits forfaits abordables. Finalement, le CRTC établira un code de conduite pour l'industrie qui clarifiera les modalités des ententes de gros négociées par les radiodiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision.

Cadre de réglementation et plan de modernisation de Norouestel

Le CRTC a examiné le plan de modernisation modifié de Norouestel Inc. (Norouestel) afin de s'assurer que les objectifs de mise en œuvre sont atteints. Le CRTC a publié une décision dans laquelle il approuve les tarifs des services Internet de détail par voie terrestre de Norouestel et a

ordonné à la compagnie d'apporter des modifications afin de réduire l'écart entre les tarifs des services Internet de l'entreprise et ceux de services comparables ailleurs au pays. Dans une décision ultérieure, le CRTC a plafonné les tarifs des services Internet de résidence de Norouestel.



Services de gros et politiques connexes

Le CRTC a examiné, dans le cadre d'une audience publique à la fin 2014, les services filaires de gros (y compris les installations de fibre aux locaux de l'abonné) et les politiques connexes. Le principal objectif de l'examen était de s'assurer que le cadre des services de gros favorise le développement d'un marché des services de télécommunication concurrentiel au Canada, tout en fournissant des incitatifs à l'investissement dans des réseaux novateurs.



Services sans fil mobiles de gros

Le CRTC a tenu une audience publique à l'automne 2014 dans le cadre d'une instance en vue de déterminer si le marché des services sans fil mobiles de gros (y compris l'itinérance, le partage de pylônes et le partage de sites) est suffisamment concurrentiel et, dans la négative, de déterminer quelles mesures réglementaires sont nécessaires.



Enquête sur le transport par satellite

À l'automne 2014, après avoir mené son enquête sur les services de transport par satellite utilisés pour fournir des services de télécommunication au Canada, l'enquêteur a livré ses conclusions dans un rapport aux conseillers.

Le CRTC a publié le rapport de l'enquêteur le 9 avril 2015.



Services de télécommunication de base

Le CRTC a préparé son examen en vue de déterminer de quels services (p. ex. voix et large bande) tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique et pour déterminer si des changements doivent être apportés au régime de subvention et au mécanisme national de contribution.



Mesure du rendement de la large bande

En collaboration avec divers fournisseurs de services Internet, le CRTC a lancé un programme national de mesure du rendement de la large bande pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un portrait informé de l'état du rendement de la large bande au Canada. De plus, le CRTC a lancé une campagne en vue de recruter des participants canadiens pour les essais et la mesure des services à large bande.



Téléphones payants

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle des téléphones payants dans le système canadien de communication, le CRTC a publié les résultats de son enquête et a lancé deux nouvelles instances concernant cette question.



Frais relatifs à la facture papier

À la suite d'une enquête, le CRTC a rencontré les 11 principaux fournisseurs de services de communication au Canada pour faciliter l'établissement d'une approche claire et prévisible répondant aux préoccupations des consommateurs liées aux frais associés aux factures papier.

En décembre 2014, le gouvernement a modifié la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la*



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

radiodiffusion afin d'interdire aux fournisseurs de services de communication d'imposer des frais à leurs clients pour des factures papier relatives à des services sans fil, Internet, de téléphone et de télévision.



Accessibilité des combinés sans fil mobiles

Le CRTC a examiné les renseignements fournis par l'industrie, des recherches externes et des rapports sur la conformité au Code sur les services sans fil.



Services de relais vidéo (SRV)

En décembre 2014, le CRTC a publié deux décisions qui font progresser l'exploitation de SRV au Canada afin de s'assurer que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent le langage gestuel puissent communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux par l'intermédiaire d'un téléphoniste.



Pratiques de facturation des données sans fil mobiles de gros

En janvier 2015, le CRTC a publié une décision dans laquelle il conclut que Bell Mobilité inc. et Vidéotron s.e.n.c. ont contrevenu à la *Loi sur les télécommunications* en exemptant leurs services de télé mobile des frais d'utilisation de données.



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

Perspective triennale

Brancher – Améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels

BRANCHER		
2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Options de services à la carte À compter de mars 2016, le CRTC exigera que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) permettent aux Canadiens d'acheter des services de programmation facultatifs soit à la carte soit sous la forme de petits forfaits abordables.</p> <p>Le CRTC veillera à modifier les règlements connexes.</p>	<p>Options de services à la carte À compter de décembre 2016, le CRTC exigera que les EDR permettent aux Canadiens d'acheter des services de programmation facultatifs à la fois à la carte et sous la forme de petits forfaits abordables.</p> <p>Le CRTC surveillera la conformité de l'offre par l'industrie de services à la carte et sous la forme de petits forfaits abordables.</p>	<p>Options de services à la carte Le CRTC surveillera et évaluera les services offerts aux Canadiens dans de petits forfaits abordables.</p>
<p>Options du service de base Le CRTC exigera que les EDR offrent un petit service de télévision de base abordable qui donne la priorité aux services canadiens et coûtant au plus 25 \$ par mois.</p> <p>Le CRTC veillera à modifier les règlements connexes.</p>	<p>Options du service de base Le CRTC surveillera la conformité de l'offre de petits services de base abordables par l'industrie.</p>	<p>Options du service de base Le CRTC surveillera la conformité de l'offre de petits services de base abordables par l'industrie.</p>
<p>Code de conduite de l'industrie À la suite d'un avis de consultation publié en 2014-2015, le CRTC modifiera les règlements pertinents concernant les EDR autorisées afin de permettre la mise en œuvre d'un code de conduite régissant les négociations entre les services de programmation et les EDR.</p>	<p>Code de conduite de l'industrie Le CRTC examinera les plaintes relatives au code au fur et à mesure qu'elles surviendront.</p>	<p>Code de conduite de l'industrie Le CRTC examinera les plaintes relatives au code au fur et à mesure qu'elles surviendront.</p>
<p>Modification de l'ordonnance d'exemption applicable aux EDR desservant moins de 20 000 abonnés En avril 2015, le CRTC a publié un avis de consultation qui proposait d'étendre l'ordonnance d'exemption pour les EDR</p>	<p>Modification de l'ordonnance d'exemption applicable aux EDR desservant moins de 20 000 abonnés Le CRTC tiendra un registre des services exemptés.</p>	<p>Modification de l'ordonnance d'exemption applicable aux EDR desservant moins de 20 000 abonnés Le CRTC tiendra un registre des services exemptés.</p>

BRANCHER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
desservant moins de 20 000 abonnés afin de leur permettre de livrer concurrence dans de plus grands marchés.		
<p>Plan de modernisation de Norouestel Le CRTC surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p>	<p>Cadre réglementaire et plan de modernisation de Norouestel Le CRTC surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p> <p>Le CRTC lancera un examen du cadre réglementaire de Norouestel.</p>	<p>Cadre réglementaire et plan de modernisation de Norouestel Le CRTC surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p> <p>Le CRTC terminera son examen du cadre réglementaire de Norouestel, publiera sa décision et appliquera de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.</p>
<p>Services de gros et politiques connexes Le CRTC publiera une décision à la suite de son examen des services filaires de gros (y compris les installations de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné) et les politiques connexes.</p> <p>Le CRTC appliquera ensuite de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu, et lancera des instances de suivi au besoin.</p>	<p>Services de gros et politiques connexes Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services filaires de gros.</p>	<p>Services de gros et politiques connexes Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services filaires de gros.</p>
<p>Services sans fil mobiles de gros Le CRTC publiera une décision à la suite de son examen des services sans fil mobiles de gros.</p> <p>Le CRTC appliquera ensuite de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu, et lancera des instances de suivi au besoin.</p>	<p>Services sans fil mobiles de gros Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services sans fil mobiles de gros.</p>	<p>Services sans fil mobiles de gros Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services sans fil mobiles de gros.</p>
<p>Examen du plafond tarifaire des services par satellite de Télésat Le cadre réglementaire relatif au plafond tarifaire pour les services par satellite en bande C de Télésat n'a pas fait l'objet d'un examen depuis son établissement en 1999. Le CRTC examinera le plafond</p>	<p>Examen du plafond tarifaire des services par satellite de Télésat Le CRTC appliquera de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.</p>	

BRANCHER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>tarifaire actuel et les questions connexes relativement aux services fixes par satellite en bande C de Télésat utilisés pour fournir des services de télécommunication au Canada.</p>		
<p>Qualité du service aux concurrents Le CRTC procédera à un examen des indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents et du plan de rabais tarifaire afin d'en assurer la conformité avec le cadre général des services de gros.</p>	<p>Qualité du service aux concurrents Le CRTC mettra en place de nouveaux indicateurs, au besoin, ainsi qu'un plan de rabais tarifaire révisé, s'il y a lieu.</p>	<p>Qualité du service aux concurrents Le CRTC surveillera les indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents.</p>
<p>Services de télécommunication de base Le CRTC réalisera un examen pour déterminer de quels services de télécommunication (p. ex. voix et large bande) tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique et examinera son rôle pour assurer la disponibilité de services de télécommunication de base abordables pour tous les Canadiens.</p> <p>Le CRTC examinera ses politiques concernant les services de télécommunication de base au Canada. De plus, il recueillera des renseignements auprès de l'industrie et sollicitera les points de vue des Canadiens afin de mieux comprendre quels services de télécommunication sont offerts dans l'ensemble du pays et si certaines régions sont non desservies ou mal desservies. Le CRTC examinera aussi la pertinence de modifier le régime de subvention et le mécanisme de contribution national.</p>	<p>Services de télécommunication de base Le CRTC terminera son examen, y compris la tenue d'une audience publique avec comparution, et publiera sa décision.</p> <p>Il mettra ensuite en place de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu, et lancera des instances de suivi au besoin.</p>	<p>Services de télécommunication de base Le CRTC évaluera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>

BRANCHER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet (IP) En 2012, le CRTC a établi un ensemble de principes pour faciliter l'interconnexion de réseaux téléphoniques par IP entre les exploitants de réseaux afin d'appuyer le développement de réseaux de prochaine génération.</p> <p>Le CRTC recueillera des données et mènera une enquête afin de déterminer dans quelle mesure les fournisseurs de services de télécommunication ont mis en œuvre l'interconnexion de réseaux téléphoniques par IP au Canada.</p>	<p>Interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet (IP) Le CRTC lancera une instance pour examiner la situation de l'interconnexion de réseaux téléphoniques par IP entre exploitants de réseaux.</p>	<p>Interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet (IP) Le CRTC évaluera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>
<p>Mesure du rendement de la large bande Le CRTC poursuivra son programme national de mesure du rendement de la large bande et explorera des manières d'étendre la portée de la mesure du rendement à de nouveaux partenaires afin d'inclure d'autres fournisseurs de services Internet (FSI).</p> <p>De plus, le CRTC publiera un rapport sur le programme, y compris les résultats provenant de Canadiens qui ont participé aux essais de mesure de la large bande.</p>	<p>Mesure du rendement de la large bande Le CRTC continuera d'augmenter la participation au programme de mesure du rendement de la large bande et d'inclure de nouvelles technologies à ce dernier, au besoin. Il entamera des discussions préliminaires avec l'industrie des services sans fil pour explorer des méthodes possibles d'évaluation ou d'amélioration du rendement des réseaux de services mobiles.</p> <p>Le CRTC publiera les résultats des essais de l'exercice précédent dans le Rapport de surveillance des communications ou dans un rapport distinct préparé par le fournisseur de services d'essai.</p>	<p>Mesure du rendement de la large bande En collaboration avec des entreprises de services sans fil, et selon les résultats des essais de faisabilité, le CRTC pourrait élargir la portée du programme de mesure du rendement de la large bande pour inclure des fournisseurs de services sans fil à large bande.</p> <p>Le CRTC publiera les résultats des essais de l'exercice précédent dans le Rapport de surveillance des communications ou dans un rapport distinct préparé par le fournisseur de services d'essai. Il étudiera aussi d'autres méthodes de publication des données.</p>
<p>Téléphones payants Afin de s'assurer que les Canadiens sont bien renseignés au sujet de la disponibilité des téléphones payants dans leur collectivité, le CRTC publiera ses</p>		

BRANCHER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
décisions concernant la définition d'une « collectivité » et les mesures de protection relatives aux appels à partir de téléphones payants payés autrement qu'en espèces.		
<p>Accessibilité des combinés sans fil mobiles</p> <p>Le CRTC organisera une réunion d'experts techniques pour l'aider à mieux comprendre l'accessibilité et la disponibilité de combinés sans fil mobiles pour les consommateurs handicapés. Il pourrait lancer une instance pour modifier le cadre réglementaire existant ou élaborer un nouveau cadre réglementaire, au besoin.</p>	<p>Accessibilité des combinés sans fil mobiles</p> <p>Le CRTC prendra les mesures nécessaires en vue de mettre en œuvre ses conclusions relatives à un cadre réglementaire concernant l'accessibilité des combinés sans fil mobiles.</p>	<p>Accessibilité des combinés sans fil mobiles</p> <p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre par l'industrie du cadre réglementaire concernant l'accessibilité des combinés sans fil mobiles et la conformité de l'industrie à ce cadre.</p>
<p>Services de relais vidéo</p> <p>Conformément aux décisions publiées en 2014, le CRTC examinera le rapport annuel et le budget proposés par l'administrateur du service de relais vidéo.</p>	<p>Services de relais vidéo</p> <p>Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du service de relais vidéo au moyen d'un examen du rapport annuel et du budget proposés par l'administrateur du service de relais vidéo. Le CRTC surveillera aussi les plaintes déposées par le public.</p> <p>De plus, le CRTC appuiera des initiatives d'éducation et de sensibilisation pour faire connaître le service de relais vidéo.</p>	
<p>Services de relais de messages</p> <p>Le CRTC examinera la pertinence de son cadre réglementaire relatif aux services de relais de messages (SRM).</p> <p>Les SRM permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou d'un trouble de la parole de communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux au moyen de messages textes.</p>	<p>Services de relais de messages</p> <p>Le CRTC mettra en place un cadre réglementaire révisé relatif aux SRM, au besoin.</p>	<p>Services de relais de messages</p> <p>Le CRTC surveillera de manière continue la mise en œuvre du cadre réglementaire relatif aux SRM.</p>

Remarque : L'activité « Ressources de numérotation » qui figurait dans le Plan triennal du CRTC 2014-2017 est supprimée. En janvier 2015, le CRTC a approuvé des lignes directrices permettant l'utilisation de ressources de numérotation non géographiques pour les services de communication de machine à machine.

Bilan des activités 2014-2015

Protéger – Renforcer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication



Consultation publique sur la télévision

En mars 2015, dans le cadre de *Parlons télé*, le CRTC a établi un système qui permet aux Canadiens de faire des choix éclairés et d'avoir des recours en cas de problème. Ces mesures comprennent la création d'un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision et la désignation d'un ombudsman indépendant. Le projet de code exigerait que les entreprises offrent de meilleurs services aux clients, des ententes faciles à comprendre et la notification des changements aux services. Ces mesures permettront aussi d'assurer que les Canadiens handicapés auront accès à davantage de contenu adapté à leurs besoins.



Amélioration des services 9-1-1

Après avoir mené une consultation publique, le CRTC a publié un plan d'action sur les services 9-1-1 en juin 2014. Ce plan prévoit des initiatives clés visant à faciliter l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants et la transition vers la nouvelle génération de services 9-1-1.



Alertes d'urgence

Le CRTC a mis en place des règlements et mis à jour des ordonnances d'exemption ainsi que des conditions de licence pour faire participer l'industrie de la radiodiffusion au système d'alertes d'urgence. La vaste majorité des membres de l'industrie de la radiodiffusion est parvenue à intégrer les alertes d'urgence dans leurs systèmes.



Conformité et sensibilisation à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)

Le Centre de notification des pourriels (CNP) était en service quand la LCAP est entrée en vigueur, en juillet 2014. Environ 35 000 Canadiens ont

déposé 250 000 demandes au CNP et ont contribué au lancement des enquêtes. Des activités de communication ont été menées pour informer les Canadiens sur la LCAP et sur la façon de faire des signalements au CNP. Le CRTC a également organisé des activités de diffusion nationales de concert avec des intervenants pour promouvoir la conformité aux dispositions de la LCAP. Les enquêtes commencées après le 1^{er} juillet 2014 ont mené à des lettres d'avertissement, à des procès-verbaux de violation et à des sanctions pécuniaires administratives.



Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le CRTC a pris les mesures découlant de sa décision au sujet des Règles sur les télécommunications non sollicitées, a mené des activités de sensibilisation et a créé des produits de communication pour promouvoir la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et pour sensibiliser les Canadiens à leurs protections réglementaires. De plus, les télévendeurs qui n'ont pas respecté les Règles sur les télécommunications non sollicitées ont reçu des lettres de conformité, des avis ou des procès-verbaux de violation et des sanctions pécuniaires administratives.



Inscription permanente des numéros sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Le CRTC a pris les mesures découlant de sa décision au sujet des inscriptions permanentes des numéros, qui consiste à éliminer la durée de validité fixe de l'inscription pour les numéros sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Des activités de communication ont été organisées pour informer les Canadiens qu'ils n'ont plus besoin de renouveler l'inscription de leurs numéros.



Code sur les services sans fil

Le CRTC a créé une fiche de suivi de la mise en œuvre qui permet de compiler les données sur la conformité au Code sur les services sans fil des fournisseurs de services sans fil, et ce, en fonction des rapports de conformité remplis par ces derniers en 2014. Le CRTC a également communiqué régulièrement avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) pour cerner les nouveaux problèmes, faire le suivi des données sur les plaintes et déterminer s'il faut prendre des mesures additionnelles. De plus, le CRTC a, pour une deuxième année, fait une recherche sur l'opinion publique pour évaluer le degré de sensibilisation au Code.



Falsification de l'identité de l'appelant

Le CRTC a organisé un atelier avec des fournisseurs de services nationaux et internationaux ainsi que des organismes de réglementation et d'application de la loi pour trouver des moyens de réduire la falsification de l'identité de l'appelant. Le CRTC, de concert avec des partenaires, a mis sur pied une initiative qui permet de suivre les appels de télémarketing vers des numéros de téléphone non attribués (pots de miel), puis d'analyser les données pour cerner les cas nécessitant une intervention. Le CRTC a également cherché des moyens de repérer les appels provenant de numéros falsifiés et un outil permettant de rendre plus facile pour les Canadiens le signalement de ces appels.



Registre de communication avec les électeurs

Le CRTC a mis en place un Registre de communication avec les électeurs et a organisé des activités de communication pour expliquer aux personnes, groupes et fournisseurs de



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

services concernés quelles sont leurs obligations lorsqu'ils communiquent avec les électeurs en période électorale. Au terme d'une consultation publique, le CRTC a pris une décision quant aux facteurs à prendre en compte pour imposer des sanctions administratives pécuniaires à ceux qui ne respectent pas les règles du Registre de communication avec les électeurs. Le CRTC a aussi publié un bulletin d'information qui décrit le processus et les exigences pour l'inscription sur le Registre de communication avec les électeurs.



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

Perspective triennale

Protéger – Renforcer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication

PROTÉGER		
2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Code des fournisseurs de services de télévision – Consommateurs Pour faire suite à un avis de consultation publié en 2014-2015, le CRTC créera et mettra en œuvre un Code des fournisseurs de services de télévision pour les consommateurs, qui permettra de s’assurer que les Canadiens connaissent les options et les recours possibles en cas de problème.</p> <p>Le Code devrait être administré par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST).</p>	<p>Code des fournisseurs de services de télévision – Consommateurs Le CRTC fera le suivi des activités du CPRST pour s’assurer que le Code est efficace.</p>	<p>Code des fournisseurs de services de télévision – Consommateurs Le CRTC fera le suivi des activités du CPRST pour s’assurer que le Code est efficace.</p>
<p>Examen du cadre de réglementation applicable à la prochaine génération de services 9-1-1² Pour faire suite au plan d’action sur les services 9-1-1 qu’il a publié en 2014, le CRTC organisera un examen exhaustif de la prochaine génération de services 9-1-1 au Canada et cherchera de nouveaux moyens qui pourraient permettre aux Canadiens de demander et de recevoir de l’aide en cas d’urgence, comme les messages textes, les vidéos et les images.</p>	<p>Examen du cadre de réglementation applicable à la prochaine génération de services 9-1-1 Le CRTC organisera, par l’entremise d’une audience publique, un examen exhaustif de la prochaine génération de services 9-1-1 au Canada. Il devra notamment étudier les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services de télécommunication. Le processus permettra, pour la prochaine génération de services 9-1-1, d’élaborer un cadre politique et réglementaire répondant aux besoins évolutifs des Canadiens en matière de sécurité publique.</p>	<p>Examen du cadre de réglementation applicable à la prochaine génération de services 9-1-1 Le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures, au besoin, pour faire suite à l’examen de la prochaine génération de services 9-1-1 au Canada.</p>

² L’activité était appelée « Amélioration des services 9-1-1 » dans le Plan triennal du CRTC 2014-2017.

PROTÉGER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Résilience des réseaux 9-1-1 Le CRTC étudiera la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 de tout le Canada, et il déterminera, entre autres, si les fournisseurs de services de télécommunication devraient alerter les centres d'appel 9-1-1 des pannes de réseaux qui peuvent perturber leur fonctionnement.</p>	<p>Résilience des réseaux 9-1-1 Le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures, au besoin, et vérifiera régulièrement leur efficacité.</p>	
<p>Localisation des personnes qui appellent le 9-1-1 au moyen d'appareils mobiles Le CRTC évaluera la capacité des entreprises de services de télécommunication sans fil à fournir aux centres d'appel 9-1-1 des données sur la localisation des personnes qui les appellent. Il organisera d'autres activités ou mettra en place des mesures pour améliorer la localisation des personnes qui appellent le 9-1-1 au moyen d'appareils mobiles.</p>	<p>Localisation des personnes qui appellent le 9-1-1 au moyen d'appareils mobiles Le CRTC fera le suivi de l'efficacité des entreprises de services de télécommunication sans fil à fournir aux centres d'appel 9-1-1 des données sur la localisation des personnes qui les appellent.</p>	<p>Localisation des personnes qui appellent le 9-1-1 au moyen d'appareils mobiles Le CRTC fera le suivi de l'efficacité des entreprises de services de télécommunication sans fil à fournir aux centres d'appel 9-1-1 des données sur la localisation des personnes qui les appellent.</p>
<p>Alertes d'urgence Le CRTC examinera les rapports sur la mise en œuvre du système d'alerte remis par les diffuseurs en avril 2015 pour vérifier s'ils sont conformes à la politique sur les alertes d'urgence. De plus, le CRTC prévoit publier un rapport public sur la participation de l'industrie à l'automne 2015.</p> <p>Le CRTC surveillera également l'avancement des travaux sur la mise en œuvre par l'industrie des normes du service d'alertes public sans fil découlant de la Stratégie d'interopérabilité des communications pour le Canada.</p>	<p>Alertes d'urgence Le CRTC fera le suivi de la participation des campuss et des entreprises de distribution de radiocommunication autochtones et communautaires dans le système d'alertes d'urgence, qui doit se faire d'ici au 31 mars 2016. De plus, le CRTC prévoit publier un rapport public sur la participation de l'industrie et l'utilisation du système, à l'automne 2016.</p> <p>Le CRTC surveillera aussi les activités des entreprises de services de télécommunication sans fil en ce qui concerne le service d'alertes public sans fil ainsi qu'un projet pilote sur la mise en œuvre d'un service</p>	<p>Alertes d'urgence Le CRTC continuera de suivre la participation des entreprises au système d'alertes d'urgence et les avancées technologiques dans ce domaine ainsi que de produire des rapports sur ce sujet.</p> <p>S'il est nécessaire d'organiser une audience publique au sujet de la mise en œuvre du service d'alertes public sans fil, le CRTC s'en chargera. À cet effet, il élaborera des lignes directrices pour la politique et imposera à l'industrie des délais pour s'y conformer.</p>

PROTÉGER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
	d'alertes public sans fil. En fonction de ces activités, une audience publique sur le service d'alertes public sans fil pourrait être organisée.	
<p>Loi canadienne antipourriel (LCAP) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC mènera des activités de sensibilisation pour promouvoir la conformité à la LCAP et s'emploiera à renforcer les partenariats avec les organisations des secteurs public et privé nationales et internationales.</p> <p>Le CRTC mènera des enquêtes sur les cas de non-conformité à la LCAP, prendra les mesures d'application de la loi nécessaires, en étant appuyé par les activités de renseignement pour les dossiers à incidence élevée.</p>	<p>Loi canadienne antipourriel (LCAP) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC continuera de promouvoir la conformité à la LCAP au moyen d'activités de sensibilisation et continuera de tirer parti des partenariats avec les organisations nationales et internationales.</p> <p>Le CRTC continuera d'améliorer ses activités de renseignement, de repérer les cas de non-conformité à la LCAP et mener des enquêtes à leur sujet ainsi que de prendre les mesures d'application de la loi nécessaires, appuyé par les activités de renseignement pour les dossiers à incidence élevée.</p>	<p>Loi canadienne antipourriel (LCAP) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC poursuivra ses efforts pour accroître ses sources d'information et encourager la collaboration avec ses partenaires, et ce, en vue d'axer ses mesures d'application de la loi sur les dossiers à incidence élevée.</p>
<p>Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC mènera des activités de sensibilisation auprès de l'industrie du télémarketing pour promouvoir la conformité aux Règles et s'efforcera de créer et de maintenir des partenariats nationaux et internationaux avec d'autres organisations responsables de la réglementation et de l'application de la loi.</p> <p>Le CRTC mènera des enquêtes sur les cas de non-conformité aux Règles, prendra les mesures d'application de la loi nécessaires, en étant appuyé par les activités de renseignement pour les dossiers à incidence élevée. Le</p>	<p>Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC continuera de promouvoir la conformité aux Règles au moyen d'activités de sensibilisation et de s'efforcer de maintenir et de développer des partenariats nationaux et internationaux.</p> <p>Le CRTC utilisera ses conclusions pour renforcer ses activités de sensibilisation auprès de l'industrie du télémarketing.</p>	<p>Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) – Conformité et application de la loi</p> <p>Le CRTC révisera et mettra à jour ses méthodes de promotion de la conformité aux Règles et élargira ses sources d'information pour se concentrer davantage sur les dossiers à incidence élevée et pour s'adapter aux nouvelles tendances.</p>

PROTÉGER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>CRTC cherchera également à déterminer les facteurs qui empêchent l'industrie du télémarketing de se conformer aux Règles, et ce, pour adapter les activités de sensibilisation en conséquence.</p>		
<p>Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) Pour assurer la protection de la vie privée des Canadiens au moyen d'activités de vérification de la conformité et d'application des dispositions des Règles sur les télécommunications non sollicitées financées de manière appropriée, le CRTC publiera une décision relative aux frais appropriés pour s'abonner à la LNNTÉ.</p>	<p>Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) Le CRTC contrôlera l'efficacité du nouveau barème de frais pour la LNNTÉ et élaborera un plan pour sa gestion après la fin du contrat avec l'administrateur actuel, en janvier 2018. Un processus de gestion de la LNNTÉ sera mis en place après cette date.</p>	<p>Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) Le CRTC publiera une demande de propositions pour la gestion de la LNNTÉ après janvier 2018.</p>
<p>Inscription permanente des numéros Des activités de communication ont été organisées pour informer les Canadiens qu'ils doivent inscrire une seule fois leur numéro sur la LNNTÉ, et que leur inscription est permanente.</p>		
<p>Registre de communication avec les électeurs Le CRTC continuera la mise en œuvre du Registre de communication avec les électeurs, notamment les activités de sensibilisation auprès des Canadiens, l'élaboration de systèmes de gestion des plaintes et des dossiers ainsi que l'instauration d'un programme de vérification de la conformité et d'application de la loi, et ce, pour protéger davantage les électeurs canadiens contre les appels téléphoniques indésirables et/ou trompeurs en période électorale.</p>	<p>Registre de communication avec les électeurs Le CRTC continuera d'organiser des activités de sensibilisation auprès des entités réglementées et des Canadiens. Il continuera également de faire appliquer et respecter les dispositions du Registre de communication avec les électeurs. Il contrôlera l'efficacité du Registre de communication avec les électeurs, et au besoin, il l'adaptera.</p>	

PROTÉGER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Code sur les services sans fil (Code) Le CRTC se préparera à évaluer l'efficacité continue du Code en examinant le rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications en vue de cerner les éventuelles lacunes du Code. Il effectuera également un suivi auprès des fournisseurs de services sans fil et une recherche sur l'opinion publique.</p>	<p>Code sur les services sans fil (Code) Le CRTC évaluera le Code, puis il organisera une instance publique pour cibler des difficultés ou des lacunes nécessitant un examen plus approfondi du Code ou des correctifs, et ce, en vue de fournir davantage de protection aux Canadiens.</p>	<p>Code sur les services sans fil (Code) Le CRTC surveillera de façon continue la mise en œuvre du Code révisé ainsi que son efficacité.</p>
<p>Mystification de l'identification de l'appelant Le CRTC organisera des activités auprès des Canadiens pour les sensibiliser aux risques liés aux appels provenant de numéros falsifiés, et les informer sur les mesures à prendre pour se protéger.</p> <p>Le CRTC étudiera la faisabilité de solutions techniques permettant d'améliorer l'exactitude des plaintes des consommateurs et mieux protéger les Canadiens contre les appels indésirables, y compris contre les appels provenant de numéros falsifiés.</p>	<p>Mystification de l'identification de l'appelant Le CRTC continuera d'organiser des activités auprès des Canadiens pour les sensibiliser aux risques liés aux appels provenant de numéros falsifiés, et les informer sur les mesures à prendre pour se protéger.</p> <p>Le CRTC mettra en œuvre des solutions techniques pour améliorer l'exactitude des plaintes des consommateurs et mieux protéger les Canadiens contre les appels indésirables, y compris contre les appels provenant de numéros falsifiés.</p>	<p>Mystification de l'identification de l'appelant Le CRTC continuera de développer des solutions techniques (p. ex. pots de miel) et améliorera ses outils analytiques.</p> <p>Le CRTC vérifiera l'efficacité des solutions techniques pour améliorer l'exactitude des plaintes des consommateurs et mieux protéger les Canadiens contre les appels indésirables, y compris contre les appels provenant de numéros falsifiés</p>
<p>Vérification de la conformité relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires Le CRTC procédera à un examen et à une évaluation des réponses de l'industrie aux plaintes des consommateurs ainsi qu'à une surveillance ciblée de l'intensité sonore des messages publicitaires d'après les plaintes des consommateurs.</p> <p>Le CRTC vérifiera que l'industrie se conforme à la politique, et ce, en fonction d'analyses menées au Centre de technologie du CRTC.</p>	<p>Vérification de la conformité relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires Le CRTC effectuera un examen à l'interne de sa politique actuelle sur la vérification de la conformité relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires et l'application de la politique.</p>	<p>Vérification de la conformité relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires À la suite de l'examen à l'interne, le CRTC pourrait revoir la politique actuelle sur le sujet.</p>

PROTÉGER

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Mise en application de la <i>Loi sur les télécommunications</i> Le CRTC assume de nouvelles responsabilités en ce qui concerne la promotion de la <i>Loi sur les télécommunications</i> et ses décisions et ordonnances ainsi que la surveillance de la conformité à ceux-ci.</p> <p>Le CRTC mènera des enquêtes et prendra des mesures en cas de non-conformité au moyen d'une gamme d'outils de conformité et d'application de la loi, y compris l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.</p>	<p>Mise en application de la <i>Loi sur les télécommunications</i> Le CRTC continuera de promouvoir la <i>Loi sur les télécommunications</i> et ses décisions et ordonnances ainsi que de surveiller la conformité à ceux-ci.</p>	<p>Mise en application de la <i>Loi sur les télécommunications</i> Le CRTC continuera de promouvoir la <i>Loi sur les télécommunications</i> et ses décisions et ordonnances ainsi que de surveiller la conformité à ceux-ci.</p>
<p>Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) Le CRTC organisera une audience publique pour réviser la structure et le mandat du CPRST et pour tenter de déterminer comment il pourrait agir à titre d'ombudsman relativement aux plaintes déposées par des clients d'entreprises de distribution de radiodiffusion.</p> <p>Le CRTC publiera alors les décisions qui seront prises, organisera les activités qui en découleront, au besoin, et élaborera un plan d'évaluation.</p>	<p>Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) Le CRTC surveillera continuellement l'efficacité du CPRST en fonction du plan d'évaluation.</p>	

Bilan des priorités 2014-2015

Excellence en gestion – *Mettre sur pied une organisation à rendement élevé*



Systèmes financiers

Le CRTC a produit deux bilans sur les mesures correctives qu'il a apportées pour limiter les risques liés au contrôle interne qui avaient été dégagés par Deloitte dans le cadre de la mise en œuvre, par le CRTC, de la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du Trésor et des contrôles internes sur les rapports financiers. Des mesures correctives ont été achevées ou sont en voie de l'être pour la majorité des recommandations.



Plan d'investissement

La version mise à jour du plan d'investissement de 2014-2015 du CRTC a été approuvée en décembre 2014. En plus d'offrir une mise à jour sur les projets prévus et les coûts estimés pour 2014-2015, la nouvelle version fait état des coûts réels des projets pour 2013-2014.



Examen organisationnel

À l'été 2014, le CRTC a lancé un processus d'examen de l'efficacité visant à identifier les secteurs où il était possible de faire des économies ou d'éviter des frais ainsi que les possibilités de réinvestissement, et qui visait aussi à atteindre la réduction minimale de 5 % des frais d'exploitation pour les années futures. Le CRTC a ainsi réussi à diminuer ses frais d'exploitation d'environ 10 %.



Valeurs et éthique

Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 ont été reçus et examinés par la haute direction du CRTC au début de février 2015 avant d'être communiqués à tous les employés. Le CRTC a ensuite approuvé le plan d'action proposé au regard de ces résultats. Une nouvelle politique de divulgation interne d'information concernant des actes fautifs au travail a notamment été mise sur pied pour le

CRTC et approuvée en janvier 2015. Cette politique a été transmise à tous les employés en février 2015.



Plan stratégique de GI-TI

Le CRTC a mis à jour et approuvé le Plan stratégique de GI-TI. Les mesures indiquées dans le plan ont été mises en place, dont l'ébauche de la Directive relative à la tenue de dossiers, l'établissement de lignes directrices en matière de données ouvertes, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus approuvé quant au traitement des demandes d'accès à l'information.



Sécurité et continuité des opérations

Le CRTC a approuvé le Plan de continuité des opérations et le protocole en matière de report. Le plan de reprise après sinistre des GI-TI a été mis en œuvre.



Perfectionnement des employés

Le CRTC a offert à ses employés des cours sur la réflexion stratégique, la créativité et l'innovation, le leadership, les valeurs et l'éthique, de même que sur l'établissement d'un milieu de travail respectueux, dans les deux langues officielles au cours de l'exercice 2014-2015.



Surveillance de l'industrie et rapports

Pour mieux refléter l'objectif du CRTC voulant que les Canadiens se trouvent au cœur du système de communication, le Rapport de surveillance des communications du CRTC de 2014 comportait du nouveau contenu d'intérêt pour les Canadiens de même qu'un certain nombre d'améliorations dans l'optique de rendre le rapport plus accessible et intéressant à un public plus large. Le rapport a été publié en

trois volumes entre septembre et octobre 2014.



Présence numérique du CRTC

Le CRTC a amélioré sa présence numérique et ses efforts d'engagement des citoyens grâce à sa présence sur les médias sociaux et à son site Web.



Optique du consommateur

Le CRTC a élaboré et mis en œuvre une stratégie d'examen de l'Optique du consommateur pour l'automne et l'hiver 2014-2015. Cet examen est en cours.



Planification stratégique

Le CRTC a mis en œuvre de nouveaux outils de planification de même qu'un cycle de planification organisationnelle. Le CRTC continue d'améliorer ses processus et produits intégrés de planification et de reddition de comptes annuelles fondées sur les résultats.



Action d'information et collaboration

Le CRTC a tenu une table ronde en juin 2014 lors de la rencontre annuelle de l'Association canadienne de communication, dans le but de renforcer la communication et la collaboration avec le milieu universitaire.



Activités internationales

Le CRTC a participé aux travaux du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et à ceux du Groupe de travail sur les politiques d'infrastructure et de services de communication de l'OCDE. En plus de mener une recherche comparative internationale, laquelle a servi dans le cadre d'instances importantes du CRTC, le CRTC a aussi échangé des données



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

avec l'OCDE et l'Union internationale des télécommunications, a accueilli des délégations de Tunisie et de Hong Kong, a collaboré avec l'Institut international des communications, et a visité des organismes de réglementation des communications de l'étranger dans le but d'échanger des pratiques exemplaires et d'établir des partenariats.



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **achevées**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui sont **en cours de réalisation**



Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser en 2014-2015 dans son plan triennal de 2014-2017 qui n'ont **pas été réalisées**

Perspective triennale

Excellence en gestion – *Mettre sur pied une organisation à rendement élevé*

EXCELLENCE EN GESTION		
2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Systèmes financiers Le CRTC se penchera sur les autres risques liés au contrôle interne qui avaient été identifiés par l'équipe d'examen externe (Deloitte) en 2013, de sorte qu'un système efficace de contrôles internes fondés sur le risque soit mis en place au CRTC et adéquatement mis à jour, surveillé et examiné, et que des corrections soient apportées en temps opportun quand des problèmes surviennent.</p>	<p>Systèmes financiers Le CRTC mettra en œuvre une stratégie axée sur les risques pour surveiller les exigences de la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du trésor et continuer de les respecter.</p>	<p>Systèmes financiers Le CRTC continuera la mise en œuvre d'une stratégie axée sur les risques pour surveiller les exigences de la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du trésor et continuer de les respecter.</p>
<p>Plan d'investissement Le CRTC préparera l'ébauche de la mise à jour de son plan d'investissement, y compris un rapport sur les dépenses réelles encourues pour les projets réalisés en 2014-2015 et les projets prévus pour 2015-2016.</p>	<p>Plan d'investissement Le CRTC mettra à jour et approuvera son plan d'investissement pour 2016-2017 à 2020-2021. Le CRTC préparera et soumettra au Secrétariat du Conseil du Trésor un plan d'investissement complet officiel en 2016.</p>	<p>Plan d'investissement Le CRTC procédera à la mise à jour interne du plan d'investissement, y compris les projets prévus pour 2017-2018, ainsi qu'un rapport sur les dépenses réelles encourues pour les projets réalisés en 2016-2017.</p>
<p>Valeurs et éthique Chaque année, le CRTC examinera et, au besoin, mettra à jour son code de conduite et son programme de formation sur les valeurs et l'éthique.</p>	<p>Valeurs et éthique Chaque année, le CRTC examinera et, au besoin, mettra à jour son code de conduite et son programme de formation sur les valeurs et l'éthique.</p>	<p>Valeurs et éthique Chaque année, le CRTC examinera et, au besoin, mettra à jour son code de conduite et son programme de formation sur les valeurs et l'éthique.</p>
<p>Plan stratégique de GI-TI Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.</p>	<p>Plan stratégique de GI-TI Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.</p>	<p>Plan stratégique de GI-TI Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.</p>
<p>Sécurité et continuité des opérations Le CRTC mettra à jour et à l'essai les plans de sécurité et de continuité des opérations annuellement.</p>	<p>Sécurité et continuité des opérations Le CRTC mettra à jour et à l'essai les plans de sécurité et de continuité des opérations annuellement.</p>	<p>Sécurité et continuité des opérations Le CRTC mettra à jour et à l'essai les plans de sécurité et de continuité des opérations annuellement.</p>

EXCELLENCE EN GESTION

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>Perfectionnement des employés Le CRTC adaptera le perfectionnement offert à ses employés au programme de l'École de la fonction publique du Canada portant sur le développement du savoir et des compétences à l'intention des fonctionnaires et des gestionnaires.</p> <p>Le CRTC mettra à jour son programme de perfectionnement des employés.</p> <p>Le CRTC lancera aussi un nouveau portail de formation destiné aux employés responsables de la conformité et de l'application de la loi pour voir à ce qu'une formation de base leur soit offerte.</p>	<p>Perfectionnement des employés Le programme de perfectionnement des employés du CRTC sera mis à jour annuellement.</p> <p>Le CRTC examinera et mettra à jour le matériel de formation de base destiné aux employés responsables de la conformité et de l'application de la loi pour voir à ce que leurs besoins soient satisfaits.</p>	<p>Perfectionnement des employés Le programme de perfectionnement des employés du CRTC sera mis à jour annuellement.</p>
<p>Surveillance de l'industrie et rapports Le CRTC continuera de recueillir des données auprès de l'industrie et de publier des résumés financiers annuels et un sommaire financier global à l'intention des radiodiffuseurs canadiens.</p> <p>À partir des commentaires recueillis à la suite de consultations internes et externes, le Rapport de surveillance des communications comprendra de nouvelles données (notamment dans la section « Télécommunications ») et présentera plus clairement les différences entre les marchés francophone et anglophone.</p>		
<p>Présence numérique du CRTC Le CRTC continuera d'améliorer sa présence numérique et d'en tirer profit et à mesurer ses efforts. Le CRTC mettra au point des</p>	<p>Présence numérique du CRTC Le CRTC continuera d'améliorer sa présence numérique en mettant un fort accent sur la mesure de ses efforts numériques pour</p>	<p>Présence numérique du CRTC Le CRTC continuera de tirer profit de ses efforts numériques et d'en mesurer leurs effets.</p>

EXCELLENCE EN GESTION

2015-2016	2016-2017	2017-2018
stratégies visant à faire participer les Canadiens aux processus publics de grande envergure, et continuera de mettre à jour l'organisation et la structure de son site Web de sorte que le contenu soit présenté de manière claire et accessible et que les Canadiens puissent l'utiliser.	s'assurer qu'il continue de discuter avec les Canadiens et de répondre à leurs besoins en matière d'information. Le CRTC établira aussi un programme de mesure du rendement à l'égard des services à la clientèle.	
<p>Moteur de recherche en ligne Le CRTC améliorera et élargira le moteur de recherche de son site Web de manière à permettre aux Canadiens de trouver plus facilement et efficacement l'information sur les activités du CRTC.</p> <p>Le CRTC se dotera des logiciels et/ou de l'expertise nécessaires, mettra en place un environnement d'essai et procédera ensuite au déploiement.</p>	<p>Moteur de recherche en ligne Le CRTC surveillera et améliorera annuellement, selon le besoin, le moteur de recherche de son site Web.</p>	<p>Moteur de recherche en ligne Le CRTC surveillera et améliorera annuellement, selon le besoin, le moteur de recherche de son site Web.</p>
<p>Optique du consommateur Le CRTC continuera de revoir l'efficacité de l'Optique du consommateur pour veiller à ce que les activités du CRTC servent l'intérêt du public et que les besoins des Canadiens sont pris en compte dans son processus décisionnel.</p>	<p>Optique du consommateur Le CRTC évaluera le rendement et l'incidence de l'Optique du consommateur sur une base continue et apportera des modifications au besoin.</p>	
<p>Planification stratégique Le CRTC travaillera à améliorer les processus et produits de planification stratégique pour appuyer la gestion axée sur les résultats et la responsabilisation.</p> <p>Le CRTC travaillera aussi à améliorer sa capacité interne à mener la planification à moyen terme.</p>	<p>Planification stratégique Le CRTC maintiendra un cycle d'amélioration continue se fondant sur les réalisations antérieures pour améliorer les produits de planification et d'établissement de rapports.</p>	<p>Planification stratégique Le CRTC maintiendra un cycle d'amélioration continue se fondant sur les réalisations antérieures pour améliorer les produits de planification et d'établissement de rapports.</p>
<p>Action d'information et collaboration Le CRTC continuera de communiquer avec d'autres</p>	<p>Action d'information et collaboration Le CRTC continuera de cerner les chercheurs et les réseaux</p>	<p>Action d'information et collaboration Le CRTC continuera de cerner les chercheurs et les réseaux</p>

EXCELLENCE EN GESTION

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>ministères et organismes, des organismes non gouvernementaux et le milieu universitaire au sujet de recherches stratégiques et d'initiatives connexes, dans le but de renforcer la communication et de créer des partenariats.</p> <p>Le CRTC collaborera avec l'Association canadienne de communication pour stimuler la recherche universitaire dans le domaine de la politique de communication.</p>	<p>universitaires pertinents et de collaborer avec eux afin d'améliorer les normes factuelles de façon à ce que ses activités reflètent mieux les intérêts du public.</p>	<p>universitaires pertinents et de collaborer avec eux afin d'améliorer les normes factuelles de façon à ce que ses activités reflètent mieux les intérêts du public.</p>
<p>Activités internationales Le CRTC continuera de collaborer étroitement avec ses homologues canadiens et avec des organismes internationaux responsables de l'application de la loi, et de participer à des groupes de travail ainsi qu'à des activités de recherche menées par l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et l'Institut international des communications (IIC).</p> <p>Le CRTC effectuera également une recherche stratégique comparative pour appuyer les instances en cours et l'établissement des politiques. Il continuera aussi de former des partenariats stratégiques au Canada et à l'échelle internationale.</p>	<p>Activités internationales Le CRTC continuera toujours de collaborer étroitement avec ses homologues canadiens et avec des organismes internationaux responsables de l'application de la loi, de participer à des groupes de travail ainsi qu'à des activités de recherche menées par l'UIT, l'OCDE et l'IIC, et de former des partenariats stratégiques au Canada et à l'échelle internationale.</p> <p>Le CRTC continuera aussi d'effectuer une recherche stratégique comparative pour appuyer les instances en cours et l'établissement des politiques.</p>	
<p>Système de gestion des demandes – APP Le logiciel APP appuie les principales activités du CRTC en fournissant un outil unique permettant de gérer toutes les demandes et les mémoires reçus dans le cadre des instances, de</p>	<p>Système de gestion des demandes – APP Le CRTC mettra en œuvre la stratégie concernant APP.</p>	<p>Système de gestion des demandes – APP Le CRTC continuera la mise en œuvre de la stratégie concernant APP.</p>

EXCELLENCE EN GESTION

2015-2016	2016-2017	2017-2018
<p>planifier les grandes activités du CRTC et de planifier les réunions du Conseil à l'aide d'un calendrier intégré.</p> <p>Le CRTC mettra au point une stratégie complète à long terme pour régir l'évolution du système APP. Des améliorations à l'intention des utilisateurs d'APP seront apportées et une version mise à jour du programme de formation sera lancée.</p>		
<p>Données ouvertes Le CRTC lancera un projet visant la mise en œuvre de l'initiative sur les données ouvertes, ce qui comprendra la diffusion d'ensembles de données pilote (p. ex. statistiques sur le nombre d'heures d'écoute de la télévision et les propriétés, ainsi que des relevés statistiques et financiers sur la télévision commerciale) sur le Portail de données ouvertes du gouvernement du Canada.</p> <p>Le CRTC lancera également un projet pilote visant à publier les ensembles de données utilisées pour compiler le Rapport de surveillance des communications sur le Portail de données ouvertes du gouvernement du Canada.</p>	<p>Données ouvertes Le CRTC examinera les résultats des ensembles de données diffusés précédemment et modifiera, au besoin, son mode de publication des données. Le CRTC continuera la mise en œuvre de l'initiative sur les données ouvertes en publiant des ensembles de données supplémentaires sur le Portail de données ouvertes du gouvernement du Canada.</p>	