



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

PLAN TRIENNAL

2016-2019



ISSN: 1929-851X

N° de cat. : BC9-15F-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>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2016.
Tous droits réservés.

Also available in English

CRTC PLAN TRIENNAL 2016-2019

But du plan triennal

Le présent plan décrit les principales activités du CRTC sur un horizon de trois ans. Il vise à fournir aux Canadiens, à l'industrie, ainsi qu'aux autres intervenants et groupes intéressés, de l'information importante pour se préparer et participer aux processus publics du CRTC. Comme l'environnement des communications évolue constamment, il se peut que le CRTC ait à ajuster son plan pour répondre à de nouveaux enjeux.

Qui nous sommes et ce que nous faisons

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

Le CRTC exerce ses activités conformément à de nombreuses autorisations législatives et lois du Parlement, dont la Loi sur le CRTC, 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, dans laquelle figurent les dispositions qui ont mené à l'élaboration du Registre de communication avec les électeurs.

Le devoir de servir l'intérêt public est au cœur de notre mandat; c'est pourquoi nous plaçons les Canadiens au centre du système de communication. À cette fin, notre rôle englobe ce qui suit : consulter les Canadiens sur des questions importantes pour eux ayant trait aux communications, traiter les nombreuses demandes que nous recevons en prenant des décisions et en établissant des règles, donner suite aux enquêtes et aux plaintes, ainsi que rendre compte aux Canadiens sur les progrès et sur les résultats de notre travail. Le CRTC s'emploie à promouvoir le respect de ses politiques et décisions réglementaires et faire exécuter celles-ci. Il encourage et facilite la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie par des consultations, des comités et des 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 pays et de l'étranger en vue de 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 qui a été institué en vertu de la législation fédérale en vue d'élaborer, de mettre en œuvre et de faire exécuter des politiques réglementaires sur le système de communication canadien. Le CRTC s'acquitte d'un large éventail de fonctions, y compris l'établissement de règles et l'élaboration de politiques, mais il a aussi les pouvoirs quasi-judiciaires d'un tribunal supérieur en ce qui touche la production et l'examen des preuves, de même que l'application de ses décisions.

Les tribunaux administratifs fonctionnent en toute indépendance du gouvernement fédéral; toutefois, le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien. Les activités du CRTC sont assujetties 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 probants.
- › Le CRTC tient de vastes consultations avec les intervenants concernés pour évaluer les répercussions des mesures réglementaires avant de les imposer dans un marché donné.

Cadre stratégique du CRTC

En vertu de son mandat législatif, le CRTC veut s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Cet objectif primordial repose sur trois jalons – **créer, brancher et protéger** – et découle d'un engagement envers l'excellence en gestion.

CRÉER

Ce jalon vise avant tout à garantir une richesse en matière de contenu canadien créé et offert à l'ensemble des Canadiens sur diverses plateformes. Par ses ordonnances, ses décisions, ses cadres d'attribution de licences et d'autres activités réglementaires, le CRTC encourage la création de diverses émissions intéressantes qui traduisent les idées, les perspectives et la créativité artistique des Canadiens. En permettant d'intégrer du contenu canadien dans les émissions de divertissement et les émissions d'information, le CRTC améliore la qualité de la participation à la vie démocratique et culturelle du Canada.

Objectifs et principaux résultats pour les Canadiens :

- › un contenu canadien de qualité;
- › un contenu canadien diversifié;
- › un contenu canadien captivant.

BRANCHER

Ce jalon vise avant tout à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables. Par l'intermédiaire de ses cadres de réglementa-

tion, le CRTC veille à ce que les Canadiens disposent d'un choix de fournisseurs de services de communications de qualité à des prix abordables pour ce qui est des services de téléphonie, d'accès Internet, de distribution de radiodiffusion et de services sans fil. Le CRTC surveille les pratiques des fournisseurs de services de communication pour s'assurer que tous les Canadiens, incluant les personnes ayant un handicap, ont les outils et les moyens pour participer pleinement à l'économie numérique.

Objectifs et principaux résultats pour les Canadiens :

- › des services de communications de qualité à des prix abordables;
- › un choix de fournisseurs de services;
- › un accès à des services de communication nouveaux et novateurs.

PROTÉGER

Ce jalon vise avant tout à garantir que les Canadiens aient accès à des informations et des services qui améliorent leur sécurité, y compris la protection contre les communications non sollicitées. Par l'intermédiaire de ses cadres de réglementation, le CRTC favorise le respect et la mise en application des lois et règlements qui aident à garantir que les Canadiens aient accès à des services de communication d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alertes au public. Le CRTC vise aussi à renforcer la protection de la vie privée des Canadiens en sensibilisant

davantage le public à l'égard de ses règles et règlements relatifs aux communications commerciales non sollicitées.

Objectifs et principaux résultats pour les Canadiens :

- › l'accès à des services de communication d'urgence;
- › la protection contre les communications commerciales non sollicitées;
- › l'habilitation par l'information, la sensibilisation et le savoir.

Chacun de ces jalons repose sur un engagement envers l'**excellence en gestion**. En apportant continuellement des améliorations aux divers processus, mécanismes et structures, le CRTC cherche à instaurer des pratiques de gestion efficaces qui témoignent de son engagement à promouvoir des valeurs et des principes d'éthique bien ancrés, sa responsabilité publique, le service à la clientèle et l'optimisation des ressources. En même temps, le CRTC s'emploie à créer un milieu de travail sain et stimulant qui est novateur, respectueux et inclusif.



Activités courantes dans l'exercice de notre mandat

Les responsabilités fonctionnelles courantes du CRTC comprennent notamment ce qui suit :

Réglementation et mise en œuvre des mesures législatives

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

Sensibilisation et engagement auprès des intervenants et des Canadiens

- › Consulter et informer les Canadiens.
- › Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens.
- › Organiser des réunions du Conseil, des audiences et des processus publics.
- › Collaborer avec les partenaires canadiens et internationaux dans les dossiers.

- › Favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail.

Surveillance, conformité et application de la loi

- › Surveiller le système canadien de communication et produire des rapports à son sujet.
- › Surveiller et assurer la conformité aux règlements, politiques et conditions de licence.
- › Promouvoir le respect des lois, des règlements et des règles, dont les Règles sur les télécommunications non sollicitées, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), la liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et le Registre de communication avec les électeurs.
- › Enquêter sur les cas de non-conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et prendre des mesures d'application de la loi, au besoin.

Excellence en gestion et responsabilisation

- › Gérer les ressources financières, y compris les droits de radiodiffusion, les droits de télécommunication et les droits de télémarketing.

- › Gérer les ressources humaines internes, le perfectionnement des employés, les services des locaux et la sécurité.
- › Examiner et mettre à jour le code de conduite du CRTC, ainsi que le programme de formation sur les valeurs et l'éthique.
- › Gérer les activités liées à la gestion de l'information et de la technologie de l'information, y compris l'examen annuel du plan stratégique de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) et le traitement des demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.
- › Évaluer les programmes de sécurité et de continuité des activités.

Les Canadiens sont au cœur de leur système de communication en 2015-2016

Vous savez quelles sont vos options :

le CRTC a lancé un nouvel [outil en ligne](#) afin de vous aider à [trouver](#) les services téléphoniques, les services sans fil mobiles, les services Internet et les services de télévision disponibles dans votre région.

Vous avez accès à de meilleures informations sur les produits et services de fournisseurs de services de télévision :

[un nouveau Code](#) des fournisseurs de services de télévision dicte aux entreprises la marche à suivre pour traiter les changements aux options de programmation, les appels de service, les interruptions de service et les débranchements.

La télévision à votre façon :

vous pouvez [choisir les chaînes](#) que vous désirez et ne payer que pour celles-ci, et les fournisseurs de services de télévision doivent vous offrir l'option d'acheter un petit forfait de base. Vous pouvez aussi annuler ou changer votre service par câble ou par satellite sans avoir à donner un préavis de 30 jours.

Des contrats de services sans fil équitables :

Depuis juin 2015, les Canadiens peuvent résilier leurs anciens [contrats](#) de services sans fil de trois ans avec peu ou pas de pénalités.

Assurer votre participation à l'économie numérique :

280 collectivités dans des régions rurales et éloignées [ont maintenant accès](#) aux services Internet à large bande à la suite de la mise en place de comptes de report.

Veiller à la qualité de votre système de communication :

le CRTC a mené le tout premier essai [pancanadien de mesure du rendement de la large bande](#) pour l'aider à déterminer si vous obtenez le niveau de service pour lequel vous payez.

Votre système de communication veille à votre sécurité :

les stations de radio et de télévision doivent diffuser les [messages d'alerte d'urgence](#). Des messages [texte liés au service 9-1-1](#) sont maintenant offerts dans sept provinces aux Canadiens sourds ou malentendants et à ceux qui ont un trouble de la communication.

Votre système de communication est plus sécuritaire :

le CRTC a exécuté ses tous premiers mandats conformément à la *Loi sur les télécommunications* et à la LCAP. Le [premier](#) mandat a permis de prendre des mesures d'application pour arrêter une importante opération de télémarketing qui consistait à faire des appels non autorisés pour vendre des logiciels anti-virus aux Canadiens. Le [second](#) mandat a permis de démanteler un serveur « de commandement et de contrôle » à Toronto qui distribuait des logiciels malveillants ayant infecté plus d'un million d'ordinateurs dans plus de 190 pays.

Liste de services disponibles pour les réfugiés syriens

Le CRTC fournit une [liste](#) sur son site Web qui comprend des informations sur les droits à l'égard des contrats de téléphonie mobile, les stations de radio et de télévision disponibles en arabe et comment accéder aux services 9-1-1.

Prix et réalisations 2015



Prix d'excellence de la fonction publique – Équipe de modernisation des télécommunications du Nord

Le prix a reconnu les efforts de cette équipe qui a su relever les défis associés à la prestation de services de télécommunication abordables et fiables aux Canadiens vivant dans le Nord.



Prix de la Communauté des régulateurs fédéraux

Prix d'excellence en politique de la réglementation pour son travail de modernisation des télécommunications dans le Nord. Les Canadiens qui vivent dans le Nord auront accès à des services de télécommunication abordables qui leur permettront de participer à l'économie numérique.

Contribution exceptionnelle à la réglementation nouvelle et novatrice dans le cadre de l'initiative TEXTO au 9-1-1.

Le service TEXTO au 9-1-1 permet aux Canadiens qui ont une déficience auditive ou un trouble de la parole d'avoir accès à des services d'urgence plus efficacement. Grâce à ce service, les téléphonistes du centre d'appel peuvent communiquer par messagerie texte avec les utilisateurs inscrits.



Conseil du Réseau des champions des langues officielles

Un prix du **Conseil du Réseau des champions des langues officielles** pour notre outil « lentille 41 » utilisé afin d'évaluer les effets de ses décisions et politiques sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il s'agissait de l'un des trois outils qui a remporté le prix du concours « Pleins feux sur les dix meilleures pratiques exemplaires ».



Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada

Reconnu par l'**Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada** pour son travail novateur au nom des Canadiens qui ont une déficience auditive ou un trouble de la parole.



Se situe parmi les meilleurs endroits où travailler dans la fonction publique du Canada

D'après les plus récents résultats du Sondage auprès des employés de la fonction publique (organismes de plus de 150 employés).

Moyenne d'heures d'écoute ►
hebdomadaire de la télévision
traditionnelle par les Canadiens



CRÉER

Tendances et faits



Moyenne d'heures d'écoute hebdomadaire de la télévision traditionnelle par les Canadiens

	ÂGE	HEURES
	12-17	20
	18-34	21
	35-49	24
	50-64	33
	65+	33

Moyenne d'heures d'écoute hebdomadaire de la radio par les Canadiens (12 ans et plus)

	17 HEURES
--	-----------



Utilisation des services en continu par les Canadiens en 2014



52 %
écoutaient des vidéos de musique sur YouTube



22 %
écoutaient la radio AM/FM radio en ligne



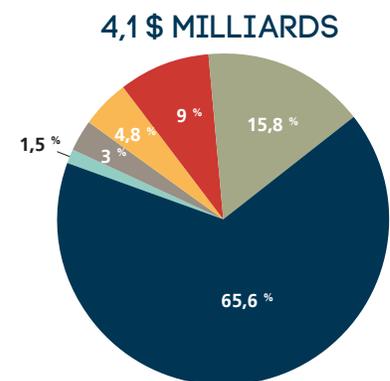
18 %
écoutaient de la musique personnalisée en continu



21 %
écoutaient des balados



Dollars dépensés sur les émissions faites par des Canadiens



Au total, les appuis aux émissions faites par des Canadiens équivalaient à plus de 4,1 milliards de dollars en 2012-2013. Presque les deux tiers de cette somme ● (65,6 %), ou 2,7 milliards de dollars, découlent directement des dépenses des services de programmation de télévision canadiens pour des émissions faites par des Canadiens. Les autres montants proviennent de ● crédits de taxes provinciaux et fédéraux (15,8 %), ● du Fonds des médias du Canada (FMC; 9 %), ● d'avantages tangibles (4,8 %), ● de contributions des EDR à la programmation communautaire (3 %) et de divers fonds de production indépendants certifiés, ● à l'exception du FMC (1,5 %).

Bilan des activités 2015-2016

Terminées*

Émissions de télévision canadiennes pour les enfants et les jeunes

Depuis le 1^{er} septembre 2015, le CRTC a mis en œuvre de nouvelles méthodes pour surveiller la quantité des émissions de télévision canadiennes qui sont destinées aux enfants et aux jeunes, ainsi que la quantité des dépenses consacrées à ces types d'émissions dans le système de radiodiffusion canadien.

Les titulaires d'une licence de télévision doivent dorénavant consigner, dans leurs registres de programmation, l'auditoire qu'ils ciblent par leur programmation en utilisant de nouveaux marqueurs d'auditoires cibles et doivent aussi fournir, dans leur rapport annuel, une ventilation de leurs dépenses totales au titre de la programmation par auditoire cible.

Les données additionnelles qui seront ainsi recueillies permettront au CRTC de surveiller efficacement la quantité d'émissions destinées aux enfants et aux jeunes offerte dans le système, ainsi que les dépenses consacrées à ces types d'émissions.

Critères d'attribution de licence pour les services de nouvelles nationales

En septembre 2015, le CRTC a publié des conditions de licence normalisées et révisées pour les services facultatifs canadiens qui exercent leurs activités en tant que services de nouvelles locales.

Ces nouvelles exigences permettront de s'assurer que les Canadiens ont accès à des nouvelles et de l'information de grande qualité et qu'on leur présente des nouvelles et de l'information provenant d'une diversité de points de vue sur les affaires d'intérêt public.

Services de vidéo sur demande

En août 2015, le CRTC a publié ordonnance d'exemption révisée concernant certaines catégories d'entreprises de vidéo sur demande, ainsi que des conditions de licence actualisées pour les entreprises de vidéo sur demande autorisées. L'ordonnance d'exemption révisée a établi une nouvelle catégorie hybride, de même que les règles qui s'appliquent à cette catégorie, y compris l'exigence que le service soit offert sur Internet à l'ensemble des Canadiens sans qu'il soit nécessaire de s'abonner à une entreprise de radiodiffusion précise, à un service mobile ou à un

service d'accès Internet de détail. Grâce à ces changements, les Canadiens auront plus d'occasions de découvrir de la programmation canadienne, y compris des émissions canadiennes originales, sur de multiples plateformes exploitées par des Canadiens. De plus, les entreprises canadiennes seront en mesure de livrer une concurrence sur le même pied d'égalité dans un environnement de services sur demande.

Ordonnances d'exemption concernant les services facultatifs

En mars 2015, le CRTC a publié une nouvelle ordonnance d'exemption concernant l'ensemble des services spécialisés et payants qui desservent moins de 200 000 abonnés, favorisant ainsi une augmentation de la concurrence et de la souplesse en matière de programmation. Cela a réduit le fardeau réglementaire des services facultatifs qui ont peu d'abonnés.

Politique sur la diversité culturelle

Le CRTC a commandé une étude pour évaluer les progrès réalisés par les radiodiffuseurs canadiens au chapitre du reflet de la diversité culturelle dans le système de télédiffusion canadien.

* Les activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui sont terminées.

Découvrabilité des émissions canadiennes

Le CRTC et l'Office national du film (ONF) ont tenu deux événements préparatoires, le 1^{er} décembre à Vancouver et le 3 décembre à Montréal pour donner le coup d'envoi à la conversation sur la découvrabilité du contenu audiovisuel. Ces événements avaient pour titre : En route vers le Sommet de la découvrabilité : le contenu à l'ère de l'abondance. Ils ont été diffusés en direct et ont rassemblé des experts de divers domaines. Des idées et des stratégies préliminaires ont été présentées; elles seront explorées en profondeur lors du Sommet de la découvrabilité en 2016.

Perspective triennale

2016-2017

2017-2018

2018-2019

DÉCOUVRABILITÉ DES ÉMISSIONS CANADIENNES

En mai 2016, le CRTC tiendra le Sommet de la découvrabilité, un événement international de deux jours qui sera consacré à l'exploration de solutions pour améliorer la découvrabilité du contenu audiovisuel.

FONDS DE PRODUCTION CANADIENS

Le CRTC publiera une décision sur la révision des critères concernant les fonds de production canadiens indépendants principalement en vue de s'assurer que ces fonds contribuent au développement d'un secteur de production canadien robuste en mesure d'offrir du contenu attrayant de grande qualité aux Canadiens et sur les marchés mondiaux.

Le CRTC surveillera le respect des critères révisés.

Le CRTC surveillera le respect des critères révisés.

ÉLIMINATION DE LA PROTECTION DES GENRES

Le CRTC encouragera la souplesse dans la programmation et la concurrence au pays en traitant les demandes pour retirer, des licences des services de programmation, les protections relatives au genre.

Le CRTC continuera à traiter les demandes pour retirer des licences des services de programmation, les protections relatives au genre.

Les protections relatives au genre qui resteront seront retirées des licences des services de programmation indépendants dans le cadre du renouvellement de licence de ces services.

2016-2017	2017-2018	2018-2019
RÉGLEMENTATION DU CONTENU CANADIEN		
Le CRTC participera à un groupe de travail avec le Fonds des médias du Canada, Téléfilm et Rogers Telefund pour aider à la mise en œuvre de projets pilotes dans le domaine de la certification du contenu canadien. Le CRTC traitera les demandes de certification du secteur de la production conformément aux projets pilotes.	Le CRTC traitera les demandes de certification provenant du secteur de la production conformément aux projets pilotes.	Le CRTC traitera les demandes de certification provenant du secteur de la production conformément aux projets pilotes.
MESURE DE L'AUDITOIRE		
Le groupe de travail de l'industrie continuera à concevoir un système permettant de mesurer l'auditoire au moyen des boîtiers décodeurs.	Le CRTC surveillera la mise en œuvre d'un système de mesure de l'auditoire qui utilise les boîtiers décodeurs.	Le CRTC surveillera la mise en œuvre d'un système de mesure de l'auditoire qui utilise les boîtiers décodeurs.
ATTRIBUTION DE LICENCES AUX SERVICES DE RADIO MULTICULTURELLE¹		
Le CRTC publiera un avis de consultation pour entreprendre un examen ciblé de sa politique sur la radio à caractère ethnique, laquelle vise précisément les services de radio en direct. Dans le cadre de cet examen, le CRTC s'adaptera aux changements dans la composition démographique des communautés culturelles du Canada.	Le CRTC publiera un cadre révisé concernant les services de radio multiculturelle en se fondant sur les résultats de l'examen ciblé.	Le CRTC mettra en œuvre et surveillera le nouveau cadre.
RENOUVELLEMENT DES LICENCES DES STATIONS DE TÉLÉVISION DE LANGUE FRANÇAISE²		
Au terme d'un processus public, le CRTC publiera des décisions en ce qui concerne le renouvellement des licences des stations de télévision de langue française détenues par Québecor Media inc., Remstar Diffusion et Télé-Québec.	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.

1 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Attribution de licences de radio ethnique ».

2 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Renouvellement des licences de télévision de langue française ».

2016-2017	2017-2018	2018-2019
RENOUVELLEMENT DES LICENCES DES STATIONS DE TÉLÉVISION DE LANGUE ANGLAISE³		
<p>Au terme d'un processus public, le CRTC publiera des décisions concernant le renouvellement des licences de Bell Média inc., Shaw Media Inc., Corus Entertainment Inc. et Rogers Media Inc.</p>	<p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.</p>	<p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires.</p>
CONSULTATION SUR LES STATIONS DE TÉLÉVISION COMMUNAUTAIRES ET LOCALES⁴		
<p>Le CRTC publiera une politique révisée sur la programmation des chaînes locales et communautaires afin de s'assurer que les politiques et la réglementation en place soient appropriées, qu'elles soient pertinentes localement, qu'elles reflètent la réalité locale et qu'il s'agisse d'une programmation d'accès communautaire. Il débutera également la mise en œuvre du cadre renouvelé.</p>	<p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité du cadre renouvelé.</p>	<p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité du cadre renouvelé.</p>
EXAMEN DE LA MUSIQUE VOCALE DE LANGUE FRANÇAISE⁵		
<p>Au terme d'un processus public, le CRTC publiera un cadre de réglementation révisé concernant la musique vocale de langue française (MVV) applicable au secteur de la radio commerciale de langue française afin de s'assurer qu'il est souple et à jour et qu'il tient compte de l'environnement actuel et futur. Le CRTC examinera, entre autres choses, la possibilité de mettre en œuvre des mesures novatrices pour appuyer la création, la découverte, la promotion et la consommation de MVV en vue de permettre à ce secteur de mieux appuyer les artistes canadiens francophones et, ce faisant, d'enrichir le système de radiodiffusion.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du nouveau cadre de réglementation.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du nouveau cadre de réglementation.</p>

3 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Renouvellement de licence des groupes de télévision de langue anglaise ».

4 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Consultation publique sur la programmation locale et communautaire ».

5 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Examen du cadre réglementaire relatif à la musique de langue française ».

2016-2017

2017-2018

2018-2019

OBLIGATIONS EN VERTU DE LA PARTIE VII, ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Dans le cadre de son engagement continu aux termes de la Loi sur les langues officielles (LLO), le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

Les réunions du groupe de discussion constituent un forum important pour échanger de l'information sur les besoins et les priorités des CLOSM.

Le CRTC préparera un examen de la mise en œuvre de l'article 41 de LLO et apportera une modification à son plan d'action triennal axé sur les résultats.

Le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM.

Le CRTC préparera un examen de la mise en œuvre de l'article 41 de LLO.

Le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM.

Le CRTC préparera un examen de la mise en œuvre de l'article 41 de LLO.

EXAMEN DE LA POLITIQUE SUR LA DIVERSITÉ CULTURELLE⁶

Le CRTC commandera une étude sur le reflet de la diversité de la société canadienne au sein du système de télédiffusion canadien.

Il se peut que le CRTC entreprenne un exercice d'établissement des faits en vue de mieux comprendre les enjeux et les perspectives entourant la diversité culturelle à l'égard de la télévision et de la radiodiffusion au sein du système canadien de radiodiffusion et de télévision.

Au besoin, le CRTC publiera un avis de consultation pour examiner l'efficacité du cadre relatif aux politiques réglementaires.

Au besoin, le CRTC publiera une décision sur le cadre relatif aux politiques réglementaires.

POLITIQUE SUR LA RADIO AUTOCHTONE⁷

Le CRTC publiera un avis de consultation en vue d'entreprendre un examen de sa politique sur la radio autochtone afin de s'assurer que le cadre de réglementation est efficace et qu'il reflète les réalités des stations de radio qui desservent les peuples autochtones.

Selon les résultats de l'examen, le CRTC publiera un cadre révisé et, s'il y a lieu, il amorcera une instance de suivi.

Le CRTC mettra en œuvre et surveillera le nouveau cadre.

⁶ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Politique sur la diversité culturelle ».

⁷ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Politique sur la radio autochtone ».

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



BRANCHER

Tendances et faits



Technologie utilisée par les Canadiens abonnés à divers services de télévision



63 %
pour le câble



22 %
pour le satellite



15 %
pour les services de télévision par protocole Internet (IPTV)

Les ménages canadiens ont consacré en moyenne 203 \$ par mois pour leurs services de communication en 2014



79 \$

Téléphone sans fil



39 \$

Internet



54 \$

Télévision



31 \$

Téléphone filaire



Pourcentage d'abonnés par vitesse en aval annoncée en 2014 (services Internet de résidence seulement)

Moins de 1,5 Mbps⁸ **2 %**

1,5 à 4 Mbps **4 %**

5 à 9 Mbps **27 %**

10 à 15 Mbps **26 %**

16 à 49 Mbps **32 %**

50 Mbps et plus **9 %**

Services sans fil vs. services filaires

Plus de ménages canadiens abonnés uniquement aux services sans fil mobiles (20,4 %) qu'aux services filaires (ligne terrestre; 14,4 %)



20,4 %

Services sans fil seulement

VS



14,4 %

Services téléphoniques filaires seulement



Adoption de la technologie mobile

Plus de 19 millions d'abonnés canadiens aux services mobiles à large bande en 2014, comparativement à 17,6 millions en 2013 et à 13,2 millions en 2011



66 %
des Canadiens possèdent un téléphone intelligent



49 %
des Canadiens possèdent une tablette

⁸ Mégabits par seconde.

Sources: Rapport de surveillance des communications publié en octobre 2015, incluant des données de Numeris, de l'Observateur des technologies médias et de Statistique Canada

Bilan des activités 2015-2016

Terminées*

Services de télécommunication de base

Le CRTC a terminé la première des phases d'un examen visant à déterminer les services de télécommunication dont a besoin l'ensemble des Canadiens pour pleinement participer à l'économie numérique. La première phase était axée sur la révision des politiques du CRTC concernant les services de télécommunication de base au Canada et sur la collecte d'information auprès de l'industrie en vue d'avoir une meilleure idée des services de télécommunication offerts partout au pays et des régions mal desservies ou non desservies. À la deuxième phase, les Canadiens étaient invités à donner leur opinion sur les services de télécommunication qu'ils estiment être nécessaires pour participer efficacement à l'économie numérique.

Modifications à l'ordonnance d'exemption concernant les entreprises de distribution de radiodiffusion qui ont moins de 20 000 abonnés

En décembre 2015, le CRTC a publié une ordonnance d'exemption révisée concernant les entreprises de distribution par voie terrestre desservant moins de 20 000 abonnés. Les entreprises de distribution

de radiodiffusion (EDR) exemptées qui desservent plus de 2 000 abonnés doivent maintenant distribuer les services de programmation TV5 et UNIS (collectivement, TV5/UNIS), AMI-tv Français et ARTV. Cette obligation permettra de s'assurer qu'un plus grand nombre de Canadiens, y compris ceux qui habitent dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire et ceux qui sont aveugles ou malvoyants, aura accès à des émissions en français de grande qualité. De plus, les modifications apportées à cette ordonnance d'exemption viennent harmoniser les régimes des EDR exemptées et autorisées en ce qui a trait à la programmation canadienne.

Services sans fil mobiles de gros

Le 5 mai 2015, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177. Il a conclu qu'il devait réglementer les tarifs des services d'itinérance de gros parce que la concurrence était insuffisante à cet égard et a ordonné à Bell mobilité, à Rogers et à la Société TELUS Communications de déposer des propositions tarifaires concernant les services d'itinérance de gros. Le CRTC a établi des tarifs provisoires pour ces services.

En cours**

Code sur la vente en gros

En septembre 2015, le CRTC a annoncé le nouveau Code sur la vente en gros, lequel régit certains aspects des ententes commerciales entre les EDR, les entreprises de programmation et les entreprises de médias numériques exemptées. Le Code sur la vente en gros servira de guide à l'ensemble des autres parties, y compris les EDR exemptées, les entreprises de programmation exemptées, les entreprises de médias numériques exemptées et les services de programmation non canadiens distribués au Canada. Le CRTC appliquera aussi le Code sur la vente en gros au règlement des différends.

Services de gros et politiques connexes

En juillet 2015, le CRTC a publié une décision concernant sa révision des services filaires de gros, par laquelle les services d'accès haute vitesse de gros dégroupés sont devenus obligatoires; il a ensuite lancé la mise en œuvre des nouvelles mesures de réglementation.

* Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui sont terminées.

** Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui se poursuivent.

Mesure du rendement de la large bande

À ce jour, plus de 4 300 Canadiens participent au programme du CRTC visant à mesurer le rendement de la large bande.

Le CRTC a entrepris des conversations avec les fournisseurs de services Internet de petite taille en vue de les encourager à participer à la prochaine phase du projet.

Le CRTC a publié son premier rapport, qui a donné aux Canadiens une première idée de l'état de la large bande au Canada.

Accessibilité des combinés sans fil mobiles

Un tour de table technique a eu lieu en juin 2015 concernant la disponibilité et l'accessibilité des combinés sans fil mobiles pour les consommateurs handicapés.

Perspective triennal

2016-2017	2017-2018	2018-2019
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION DE BASE		
<p>Le CRTC examine de quels services de télécommunication tous les Canadiens ont besoin pour participer de manière significative à l'économie numérique et pour définir le rôle que doit jouer le Conseil pour garantir la disponibilité de services de télécommunication de base abordables pour tous les Canadiens.</p> <p>Le CRTC examine ses politiques relatives aux services de télécommunication de base au Canada. De plus, il recueille de l'information de l'industrie et sollicite les opinions des Canadiens afin de mieux comprendre quels services de télécommunication sont offerts au Canada et de déterminer si des régions sont mal desservies ou non desservies. Le CRTC examine aussi s'il faut modifier le régime de subvention et le système national de contributions.</p> <p>Le CRTC terminera son examen, qui comprendra une audience publique avec comparution, et rendra une décision.</p> <p>De plus, le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures, s'il y a lieu, et lancera des instances de suivi, au besoin, à la suite de la décision.</p>	<p>Le CRTC continuera de mettre en œuvre de nouvelles mesures, au besoin, et de surveiller leur efficacité.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.</p>

2016-2017	2017-2018	2018-2019
NOUVEAU ▶ GESTION DU TRAFIC INTERNET		
<p>En 2009, le CRTC a établi des règles concernant la gestion du trafic Internet. Il a récemment reçu des demandes relatives à des préoccupations au sujet de certaines pratiques de gestion du trafic.</p> <p>Le CRTC rendra une décision dans le cadre de l'instance en cours et lancera un examen, s'il y a lieu, du traitement du trafic Internet par les fournisseurs de services Internet (FSI).</p>		
PLAN DE MODERNISATION DE NOROUESTEL		
<p>En 2013, Norouestel a déposé la version initiale de son plan pour moderniser son infrastructure réseau. Le plan de modernisation actuel, qui prend fin en 2017, porte sur des mises à jour de l'infrastructure pour s'assurer que les clients du Nord reçoivent des services de télécommunication semblables à ceux offerts dans le Sud du pays.</p> <p>Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p>	<p>Le CRTC terminera sa surveillance de la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.</p>
NOUVEAU ▶ CADRE DE RÉGLEMENTATION DE NOROUESTEL		
<p>En décembre 2013, le CRTC a déterminé que la réglementation par plafonnement des prix était le mode de réglementation qui convenait pour les services tarifés de Norouestel et que ce régime s'appliquerait pour les quatre prochaines années. Ce régime vient à terme à la fin de 2017. Le CRTC lancera un examen du cadre de réglementation de Norouestel, y compris le régime de plafonnement des prix.</p>	<p>Le CRTC terminera son examen du cadre de réglementation de Norouestel, rendra une décision et mettra en œuvre de nouvelles mesures, s'il y a lieu, à la suite de la décision.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures, s'il y a lieu.</p>

2016-2017	2017-2018	2018-2019
NOUVEAU ▶ SERVICES D'ACCÈS HAUTE VITESSE DE GROS (DÉGROUPÉS) – ÉTAPE 1 : ONTARIO ET QUÉBEC		
<p>En juillet 2015, le CRTC a publié une décision à la suite de l'examen des services filaires de gros (y compris les installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné) et des politiques connexes.</p> <p>Dans cette décision, le CRTC a conclu que l'accès aux services d'accès haute vitesse de gros, y compris l'accès fibrique, doit être offert aux concurrents plus près des locaux du client final (services d'accès haute vitesse de gros dégroupés). Ce service de gros permet aux concurrents d'offrir des services à large bande.</p> <p>Dans le cadre de la première étape, le CRTC rendra une décision concernant les configurations de services d'accès haute vitesse de gros dégroupés en Ontario et au Québec.</p> <p>Le CRTC lancera aussi des processus d'établissement des tarifs afin d'établir les tarifs des configurations offertes en Ontario et au Québec par Bell Canada, Bell Aliant, Cogeco, Rogers et Vidéotron.</p>	<p>Le CRTC rendra des décisions pour approuver les tarifs définitifs des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés offerts en Ontario et au Québec par Bell Canada, Bell Aliant, Cogeco, Rogers et Vidéotron.</p>	
NOUVEAU ▶ SERVICES D'ACCÈS HAUTE VITESSE DE GROS (DÉGROUPÉS) – ÉTAPE 2 : AUTRES RÉGIONS		
<p>Le CRTC lancera des processus relatifs aux configurations de services d'accès haute vitesse de gros dégroupés exploités par d'autres entreprises titulaires dans d'autres régions.</p>	<p>Le CRTC lancera des processus d'établissement des tarifs pour les configurations des autres entreprises titulaires dans ces régions.</p>	<p>Le CRTC rendra les dernières décisions pour approuver les tarifs définitifs des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés dans ces régions.</p>

2016-2017

2017-2018

2018-2019

SERVICES D'ACCÈS HAUTE VITESSE DE GROS (REGROUPÉS)

En mai 2015, le CRTC a sollicité les observations de certains câblodistributeurs et compagnies de téléphone concernant les tarifs de leurs services d'accès haute vitesse (AHV) de gros en vue d'établir un processus d'établissement des tarifs plus efficace pour l'introduction de nouveaux débits et d'examiner certaines données relatives aux coûts.

Les tarifs de services AHV de gros seront fondés sur de nouvelles études de coûts en fonction d'une structure de coûts simplifiée.

Le CRTC examinera les tarifs des services d'accès haute vitesse de gros regroupés des grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone.

Le CRTC établira les tarifs finaux des services regroupés d'accès haute vitesse de gros des grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone.

NOUVEAU ▶

ÉLÉMENTS D'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS DE SERVICES DE GROS

Le CRTC examinera d'autres données relatives aux coûts qui ont généralement une incidence sur les tarifs des services de gros.

Le CRTC lancera une instance pour examiner certains éléments utilisés pour établir des tarifs de services de gros, y compris le coût du capital, les dépenses associées aux études de coûts et la compensation pour les risques associés aux investissements initiaux.

Le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures, au besoin, et surveillera leur efficacité.

2016-2017

2017-2018

2018-2019

SERVICES SANS FIL MOBILES DE GROS – ITINÉRANCE

En mai 2015, le CRTC a rendu une décision relative au cadre réglementaire pour les services sans fil mobiles de gros. Dans le cadre de cette décision, le CRTC a conclu que les services d'itinérance de gros (téléphoniques, de messagerie et de données) de Bell Mobilité, de Rogers et de Telus doivent être offerts aux autres fournisseurs de services sans fil afin de permettre l'itinérance sur les réseaux sans fil du pays à des tarifs raisonnables.

Le CRTC établira les tarifs et les modalités des services d'itinérance sans fil domestiques de gros (téléphoniques, de messagerie et de données) offerts par les entreprises nationales de services sans fil à d'autres entreprises de services sans fil au Canada.

PLAFOND TARIFAIRE DES SERVICES PAR SATELLITE DE TÉLÉSAT

Le plafond tarifaire des services par satellite en bande C de Télésat n'a pas été examiné depuis qu'il a été établi en 1999. À la suite des conclusions de l'enquêteur du CRTC dans son examen de l'industrie du satellite de 2014, le CRTC examinera le plafond tarifaire actuel et d'autres questions connexes relatives aux services fixes en bande C par satellite de Télésat.

Le CRTC rendra une décision relative au plafond tarifaire et aux questions connexes relatives aux services fixes par satellite en bande C de Télésat utilisés pour offrir des services de télécommunication au Canada. Les entreprises de télécommunication utilisent les services fixes par satellite pour offrir des services dans de nombreuses collectivités rurales et éloignées.

Le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures, s'il y a lieu.

Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.

Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.

2016-2017

2017-2018

2018-2019

QUALITÉ DU SERVICE AUX CONCURRENTS

L'objectif du régime de qualité du service aux concurrents est de s'assurer que les concurrents reçoivent des services de gros de grande qualité des grandes entreprises titulaires.

Le CRTC lancera une instance pour examiner les indicateurs de qualité de service aux concurrents et le plan de rabais tarifaire pour les concurrents.

Le CRTC rendra sa décision et mettra en œuvre de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu, et en surveillera l'efficacité.

Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu.

INTERCONNEXION DE RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES PAR PROTOCOLE INTERNET

En 2012, le CRTC a établi un ensemble de principes pour faciliter l'interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet (IP) entre exploitants de réseaux afin d'appuyer la création de réseaux de prochaine génération.

Le CRTC continuera de recueillir des données et mènera une enquête pour déterminer dans quelle mesure les fournisseurs de services de télécommunication ont mis en œuvre l'interconnexion de réseaux téléphoniques IP au Canada.

Le CRTC lancera un examen, s'il y a lieu, du cadre réglementaire d'interconnexion de réseaux téléphoniques IP entre les entreprises.

MESURE DU RENDEMENT DE LA LARGE BANDE

On publiera les résultats de la première année d'évaluations dans le cadre d'une campagne d'évaluation à l'échelle du pays dans un rapport distinct préparé par le fournisseur de services d'essai.

Le CRTC étudiera les possibilités d'élargir le projet d'évaluation existant à d'autres fournisseurs de services Internet (FSI), y compris des fournisseurs de services de gros, de services par satellite et de services fixes sans fil, ainsi qu'à des revendeurs.

Le CRTC étudiera des méthodes pour évaluer le rendement des réseaux mobiles et lancera des discussions préliminaires avec l'industrie des services sans fil.

On publiera les résultats des évaluations de l'année précédente dans le Rapport de surveillance des communications ou dans un rapport distinct préparé par le fournisseur de services d'essai ou le CRTC (ou dans les deux).

Le CRTC étudiera d'autres mécanismes pour améliorer les rapports et l'accès du public aux données.

En collaboration avec des entreprises de services sans fil, et selon les résultats des études de faisabilité, le CRTC pourrait élargir le projet d'évaluation pour inclure les fournisseurs de services à large bande sans fil.

Le CRTC continuera de recueillir des données des participants au projet.

Le CRTC continuera ses recherches sur de nouvelles évaluations possibles pour améliorer l'utilité du projet.

Le CRTC continuera de publier les résultats des évaluations.

2016-2017	2017-2018	2018-2019
NOUVEAU ▶ EXAMEN CIBLÉ DE LA NORME DE QUALITÉ DU SOUS-TITRAGE CODÉ DE LANGUE ANGLAISE RELATIVE AU TAUX DE PRÉCISION DES ÉMISSIONS EN DIRECT		
<p>Après avoir reçu des rapports de l'industrie, le CRTC terminera un examen ciblé de la norme de qualité du sous-titrage codé de langue anglaise pour les émissions en direct afin de s'assurer que les personnes sourdes ou malentendantes ont un accès complet aux émissions de télévision.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre de toute exigence découlant de l'examen ciblé.</p>	
TÉLÉPHONES PAYANTS		
<p>Le CRTC terminera les processus de suivi pour fournir, aux consommateurs qui font des appels interurbains payés autrement qu'en espèces à partir de téléphones payants, les renseignements dont ils ont besoin pour décider en toute connaissance de cause d'effectuer ou non l'appel.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre de toute exigence découlant des processus de suivi.</p>	
ACCESSIBILITÉ DES COMBINÉS SANS FIL MOBILES		
<p>Selon les résultats de la table ronde technique en 2015, le CRTC vérifiera les progrès de la mise en œuvre par l'industrie de la politique en matière d'accessibilité.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre par l'industrie du cadre réglementaire relatif à l'accessibilité de combinés sans fil mobiles et la conformité à ce cadre.</p>	
SERVICES DE RELAIS VIDÉO		
<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du service de relais vidéo (SRV) au moyen d'un examen du rapport annuel déposé par l'administrateur du SRV et du budget proposé par l'administrateur ainsi que des plaintes formulées par le public.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du SRV au moyen d'un examen du rapport annuel déposé par l'administrateur du SRV et du budget proposé par l'administrateur ainsi que des plaintes formulées par le public.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du SRV au moyen d'un examen du rapport annuel déposé par l'administrateur du SRV et du budget proposé par l'administrateur ainsi que des plaintes formulées par le public.</p> <p>Le CRTC commencera à préparer l'examen du cadre réglementaire du SRV.</p>

2016-2017	2017-2018	2018-2019
SERVICES DE RELAIS TÉLÉPHONIQUE		
<p>Le CRTC mènera une consultation publique sur le cadre réglementaire des services de relais téléphonique (SRT).</p> <p>Le CRTC rendra une décision sur le cadre réglementaire des SRT.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre de la décision.</p>	

Améliorer la sécurité des ►
Canadiens au sein du système
de communications



PROTÉGER

Tendances et faits

Pourriels

Il y a eu 37 % de réduction des pourriels d'origine canadienne depuis que la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014. (Source : [Cloudmark](#))



Plus de 525 000 déclarations de pourriels ont été reçues par le Centre de notification des pourriels du CRTC depuis que la LCAP est entrée en vigueur.

En 2015-2016, le CRTC a émis :

- › 2 procès-verbaux de violation avec plus de 1,7 million \$ en sanctions administratives pécuniaires
- › 59 avis de communication
- › 3 engagements avec des paiements de 398 000 \$
- › 1 avis de violation, 2 mandats et son premier avis relatif à l'exécution de la loi

Règles sur les télécommunications non sollicitées

En 2015-2016, le CRTC a émis :

- › 28 procès-verbaux de violation avec plus de 2,5 millions \$ en sanctions administratives pécuniaires
- › plus de 100 avis de violation
- › plus de 250 lettres d'avertissement



Système national d'alertes

Quatre-vingt-cinq pourcent (85 %) des radiodiffuseurs sont conformes au système national d'alerte en cas d'urgence. Quelques 200 avertissements de dangers imminents à la vie ont été distribués par les diffuseurs dans les deux premiers mois de 2016. (Source : CRTC et Pelmorex)



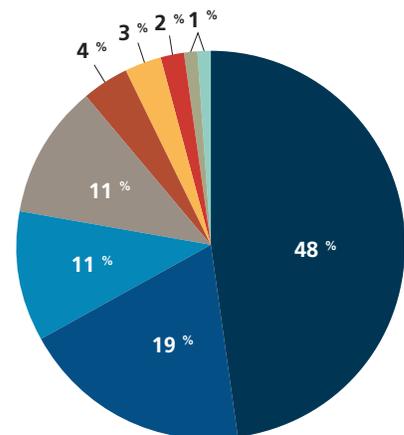
Services 9-1-1

Des messages texte liés au service 9-1-1 sont maintenant offerts dans sept provinces aux Canadiens sourds ou malentendants et à ceux qui ont un trouble de la communication.

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Le pourcentage de plaintes liées à des appels de télémarketing non sollicités reçues par le CRTC en 2014-2015 par province et territoire sont les suivantes :

- 48 % en Ontario
 - 19 % au Québec
 - 11 % en Alberta
 - 11 % en Colombie-Britannique
 - 4 % au Manitoba
 - 3 % en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard
 - 2 % en Saskatchewan
 - 1 % au Nouveau-Brunswick
 - 1 % à Terre-Neuve
- et moins de 1 % pour l'ensemble des territoires.



Bilan des activités 2015-2016

Terminées*

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus

Le CRTC a publié une décision concernant les frais appropriés pour l'abonnement des télévendeurs et des clients de télévendeurs non exemptés à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE), décision qui modifiait les Règles sur les télécommunications non sollicitées et augmentait les tarifs d'accès à la LNTE. Dans le cadre de ses communications régulières, le CRTC a continué d'informer les Canadiens que l'ajout de leurs numéros à la LNTE est une inscription permanente. On a ajouté des foires aux questions sur l'inscription permanente des numéros au site de la LNTE.

Code des fournisseurs de services de télévision

En janvier 2016, le CRTC a publié un Code des fournisseurs de services de télévision. Le code facilite la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs ententes de services de télévision et assure que les clients soient habilités dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télévision (FSTV).

Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Le CRTC a tenu une consultation publique et publié une décision sur la structure et le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Le rôle du CPRST a été élargi pour inclure les plaintes relatives aux fournisseurs de services de télévision.

En cours**

Services 9-1-1

En juillet 2015, le CRTC a lancé une instance sur des questions associées à la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1.

Dans le cadre de son évaluation du rendement des entreprises de services sans fil en ce qui concerne la fourniture aux centres d'appels 9-1-1 de renseignements sur la localisation des appelants, le CRTC a reçu les résultats de ces entreprises en août 2015 et en février 2016.

Loi canadienne anti-pourriel – conformité et application

Le CRTC a exécuté son premier mandat en vertu de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) pour démanteler un serveur de commande et contrôle qui distribuait des maliciels (logiciels malveillants) et qui avait infecté plus d'un million d'ordinateurs dans plus de 190 pays.

Règles sur les télécommunications non sollicitées – conformité et application

Le CRTC a participé à des conférences et des réunions avec des représentants de l'industrie, ciblant des services de rénovation, de sécurité résidentielle, d'assurances et de finances afin de promouvoir la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles). Le CRTC a publié rapidement des alertes pour avertir les Canadiens d'une série d'appels frauduleux et illégaux de personnes qui prétendaient représenter l'Agence du revenu du Canada, l'administrateur de la LNTE ou des entreprises de voyage. Le CRTC a exécuté son premier mandat en vertu de la Loi sur les télécommunications pour pénétrer et inspecter une propriété dans le cadre d'une enquête concernant une importante entreprise de télémarketing qui aurait fait des appels non autorisés en vue de vendre des logiciels antivirus à des Canadiens.

* Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui sont terminées.

** Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui se poursuivent.

Registre de communication avec les électeurs

Le Registre de communication avec les électeurs a été complètement mis en œuvre avant les élections générales fédérales en octobre 2015. Afin de promouvoir la conformité, le CRTC a publié des foires aux questions et des renseignements sur les exigences relatives à l'enregistrement. De plus, il a tenu des séances de sensibilisation et des conférences téléphoniques avec les partis politiques avant l'annonce de la période d'élections. Afin d'informer les Canadiens, le CRTC a publié un guide et préparé des annonces à diffuser à la radio au cours de la période d'élections. Après les élections, 1 460 avis d'enregistrement déposés auprès du CRTC ont été publiés. Le CRTC a analysé les avis d'enregistrement et les plaintes des Canadiens et lancé des enquêtes.

Mystification de l'identification de l'appelant

Le CRTC a mené une consultation publique dans le cadre de laquelle il a demandé aux compagnies de téléphone et aux entreprises de services téléphoniques sans fil, ainsi qu'à d'autres fournisseurs, de déposer des renseignements sur les options et les fonctions présentement disponibles pour aider les Canadiens à gérer les appels mystifiés et non sollicités. [Un résumé des plus de 200 options et caractéristiques actuellement disponibles aux Canadiens pour gérer les appels non désirés](#) est disponible pour aider les Canadiens à se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illégitimes.

Perspective triennale

2016-2017

2017-2018

2018-2019

SERVICES 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION⁹

<p>Le CRTC entreprendra un examen des services 9-1-1 de prochaine génération au Canada afin d'étudier d'autres moyens, comme les textos, les vidéos et les images, que les Canadiens pourraient utiliser pour demander de l'aide en cas d'urgence et en recevoir.</p> <p>Le CRTC tiendra une audience publique pour examiner les services 9-1-1 de prochaine génération au Canada, y compris les rôles et responsabilités des fournisseurs de services de télécommunication à ce chapitre.</p>	<p>Le CRTC publiera une décision et mettra en œuvre les nouvelles mesures, le cas échéant. Si la décision l'exige, il amorcera des instances de suivi.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre des nouvelles mesures, le cas échéant, et en évaluera l'efficacité.</p>
--	--	--

FIABILITÉ ET RÉSILIENCE DES RÉSEAUX 9-1-1¹⁰

<p>Le CRTC examine actuellement la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 dans l'ensemble du Canada afin de déterminer, entre autres choses, s'il devrait exiger que les fournisseurs de services de télécommunication préviennent les centres d'appel 9-1-1 des pannes de réseau qui pourraient perturber leur fonctionnement.</p> <p>Le CRTC publiera une décision concernant la résilience et la fiabilité des réseaux 9-1-1 au Canada et mettra en œuvre les nouvelles mesures, le cas échéant.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>
---	---	---

⁹ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Examen du cadre de réglementation applicable à la prochaine génération de services 9-1-1 »

¹⁰ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Résilience des réseaux 9-1-1 »

2016-2017

2017-2018

2018-2019

DIFFUSION DES MESSAGES D'ALERTE D'URGENCE¹¹

Le CRTC surveillera la situation des entreprises de radio de campus, de radio communautaire, de radio autochtone et de distribution de radiocommunication, lesquelles ont jusqu'au 31 mars 2016 pour se conformer aux règles.

Le CRTC continuera de surveiller la participation de l'industrie de la radiodiffusion au système d'alerte.

Il vérifiera aussi les améliorations que l'opérateur apportera au système.

Le CRTC continuera de surveiller la participation de tous les radiodiffuseurs au système d'alerte.

Le CRTC surveillera les progrès technologiques qui pourraient contribuer à améliorer la distribution des messages d'alerte aux Canadiens.

Le CRTC examinera la demande de renouvellement de la licence de Pelmorex, l'opérateur du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA).

Chaque année, le CRTC évaluera la participation de l'ensemble des radiodiffuseurs au système d'alerte et il en rendra compte.

Le CRTC surveillera les progrès technologiques qui pourraient contribuer à améliorer la distribution des messages d'alerte aux Canadiens.

NOUVEAU ▶

DIFFUSION D'ALERTE D'URGENCE SUR SANS-FIL

Le CRTC suivra la mise en œuvre du projet pilote du système d'alerte public sans fil, dirigé et financé par Sécurité publique Canada.

Le CRTC mènera à terme une consultation publique sur la mise en place d'un système d'alerte public par l'industrie du sans-fil, ce qui comprend, au besoin, l'établissement de lignes directrices et d'un calendrier de mise en œuvre que devra respecter l'industrie.

Le CRTC suivra la participation des entreprises de services sans fil au système d'alerte, conformément aux décisions réglementaires applicables.

Le CRTC continuera de suivre l'évolution de l'industrie sans fil par rapport au système d'alerte public sans fil ainsi que les avancées technologiques en matière de diffusion d'alertes, pour cerner des occasions futures de grossir ou d'améliorer le système.

Le CRTC suivra la participation des entreprises de services sans fil au système d'alerte. Il suivra également les avancées technologiques en matière de diffusion d'alertes afin de cerner des occasions futures de grossir ou d'améliorer le système.

APPLICATION DE LA LOI ET RENSEIGNEMENT¹²

Le CRTC continuera d'améliorer sa capacité de collecter de l'information auprès de sources diverses et de l'analyser afin d'en tirer le renseignement qu'il lui faut pour appuyer les enquêtes sur les situations de non-conformité à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) et aux exigences relatives au Registre de communication avec les électeurs (RCE). Le CRTC élaborera à l'égard du renseignement un modèle d'évaluation du risque afin de cerner, évaluer et traiter les risques de non-conformité de façon plus rigoureuse et d'appuyer les mesures d'exécution touchant les cas à incidence élevée.

À l'aide d'un modèle d'évaluation du risque à l'égard du renseignement, le CRTC cherchera d'autres sources d'information et intensifiera le partage d'information avec ses partenaires nationaux et internationaux afin de mieux saisir les secteurs ou les activités qui commencent à susciter des préoccupations.

Le CRTC examinera son modèle d'évaluation du risque à l'égard du renseignement et l'actualisera pour cerner les tendances émergentes, ce qui lui permettra d'élargir ses sources d'information et de se concentrer davantage sur les cas à incidence élevée.

11 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Alertes d'urgence ».

12 Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) – Conformité et application de la loi ».

2016-2017

2017-2018

2018-2019

COMMUNICATIONS NON SOLLICITÉES – CONFORMITÉ ET APPLICATION DE LA LOI¹³

<p>Le CRTC continuera de promouvoir et d'assurer le respect des Règles, de la LCAP et du RCE.</p> <p>En 2016-2017, le CRTC renforcera ces activités en établissant de nouveaux partenariats au pays et à l'étranger, et en misant sur ceux déjà existants, pour échanger des renseignements et collaborer à la prise des mesures d'exécution.</p> <p>Le CRTC modifiera le formulaire de plainte lié à la LNTE pour tenir compte des changements dans le marché du télémarketing et permettre aux Canadiens de déposer des plaintes plus facilement. Le CRTC analysera les renseignements fournis par les entreprises canadiennes dans les recherches sur l'opinion publique afin de cibler davantage ses activités de promotion du respect des règles.</p>	<p>Le CRTC continuera de promouvoir et d'assurer le respect des Règles, de la LCAP et du RCE.</p> <p>En 2017-2018, l'intégration d'un modèle de renseignement fondé sur le risque étayera la sélection des cas.</p> <p>Le CRTC continuera de publier rapidement des avertissements pour informer les Canadiens au sujet des problèmes qui commencent à apparaître, et donnera du même coup des directives aux entreprises pour encourager le respect des règles.</p>	<p>Le CRTC continuera de promouvoir et d'assurer le respect des Règles, de la LCAP et du RCE.</p> <p>En 2018-2019, au terme d'un examen prévu de la loi, les activités du CRTC en matière d'exécution de la LCAP seront adaptées, au besoin.</p>
--	--	--

DONNER AUX CANADIENS LES MOYENS DE SE PROTÉGER CONTRE LES APPELS DE TÉLÉMARKETING NON SOLLICITÉS ET ILLICITES¹⁴

<p>Au terme d'une consultation publique réalisée en 2015-2016, le CRTC publiera des directives concernant les moyens à donner aux Canadiens pour qu'ils se protègent mieux contre les appels non sollicités et illicites, y compris les appels mystifiés.</p> <p>Le CRTC encouragera l'industrie à mettre en place des solutions techniques qui réduiront le volume d'appels non sollicités et illicites.</p> <p>Le CRTC collaborera avec l'industrie pour faire l'essai de nouvelles solutions techniques qui permettraient d'accroître la confiance des Canadiens à l'égard de l'identification de l'appelant et de faire un signalement à partir de l'appareil sur lequel l'appel est reçu.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en place des solutions techniques de l'industrie destinées à réduire le volume d'appels non sollicités et illicites. Au besoin, il envisagera d'autres mesures pour combler les lacunes quant à la disponibilité et à l'efficacité de ces solutions. En se fondant sur les résultats de l'essai, le CRTC favorisera le déploiement national de solutions offrant une nouvelle authentification de l'identification de l'appelant et le signalement par l'utilisateur.</p>	<p>Le CRTC continuera de suivre la mise en place des solutions techniques pour en évaluer la disponibilité et l'efficacité.</p>
--	--	---

¹³ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) – Conformité et application de la loi ».

¹⁴ Dans le Plan triennal 2015-2018 du CRTC, l'activité s'appelait « Mystification de l'identification de l'appelant ».

2016-2017	2017-2018	2018-2019
NOUVEAU ► ADMINISTRATEUR DE LA LISTE NATIONALE DE NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS		
Le CRTC prendra des mesures pour garantir le maintien du fonctionnement de la LNNTE, y compris lancer une demande de proposition pour le rôle d'administrateur de la LNNTE. Il évaluera ensuite les propositions reçues et négociera le contrat pour ce rôle d'administrateur.	Le CRTC attribuera et gèrera le contrat concernant l'administrateur de la LNNTE, qui devra être en place en janvier 2018.	Le CRTC surveillera le déroulement des activités de l'administrateur de la LNNTE, y compris le respect des exigences du nouveau contrat.
REGISTRE DE COMMUNICATION AVEC LES ÉLECTEURS		
Le CRTC effectuera une évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité du RCE.	Le CRTC apportera des modifications au programme du RCE, au besoin.	Le CRTC suivra le rendement du programme du RCE lors des événements liés à l'élection fédérale.
CODE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION POUR LES CONSOMMATEURS¹⁵		
Le CRTC mettra le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) en œuvre en modifiant les conditions de licence de chaque entreprise. Le CRTC vérifiera si les entreprises visées respectent le Code des FSTV.	Le CRTC mettra le Code des FSTV en œuvre en modifiant les conditions de licence de chaque entreprise. Le CRTC suivra la mise en œuvre du Code des FSTV et vérifiera si les entreprises visées le respectent.	Le CRTC suivra la mise en œuvre du Code des FSTV et vérifiera si les entreprises visées le respectent.
CODE SUR LES SERVICES SANS FIL		
Le CRTC publiera les résultats de la troisième recherche annuelle sur l'opinion publique à l'égard du Code sur les services sans fil. Le CRTC lancera une consultation publique pour examiner le Code sur les services sans fil afin de s'assurer qu'il répond aux objectifs fixés.	Le CRTC publiera une décision concernant son cadre réglementaire et le Code sur les services sans-fil. Le CRTC surveillera si le Code sur les services sans-fil est respecté.	Le CRTC surveillera si le Code sur les services sans-fil est respecté.

¹⁵ Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Code des fournisseurs de services de télévision – Consommateurs ».

2016-2017

2017-2018

2018-2019

EXAMEN DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le CRTC examinera l'efficacité du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) dans l'exercice de son mandat élargi, y compris de son nouveau rôle d'ombudsman pour les plaintes portant sur les FSTV.

Le CRTC examinera l'efficacité du CPRTS dans l'exercice de son mandat élargi.

INTENSITÉ SONORE DES MESSAGES PUBLICITAIRES TÉLÉDIFFUSÉS¹⁶

Le CRTC réalisera un examen interne de sa politique concernant la vérification du respect et de l'application des règles relatives à l'intensité sonore des messages publicitaires.

Le CRTC suivra de près les avancées technologiques en matière de mesure et de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires à la télévision pour pouvoir efficacement vérifier si l'industrie respecte les exigences réglementaires et, si ce n'est pas le cas, les faire respecter.

Le CRTC continuera d'examiner et d'évaluer les réponses de l'industrie aux plaintes des consommateurs et, au besoin, il effectuera une surveillance ciblée de l'intensité sonore des messages publicitaires d'après les plaintes des consommateurs.

À la suite de l'examen interne, le CRTC pourrait amorcer un examen de la politique actuelle.

Le CRTC suivra de près les avancées technologiques en matière de mesure et de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires à la télévision pour pouvoir efficacement vérifier si l'industrie respecte les exigences réglementaires et, si ce n'est pas le cas, les faire respecter.

Le CRTC continuera d'examiner et d'évaluer les réponses de l'industrie aux plaintes des consommateurs et, au besoin, il effectuera une surveillance ciblée de l'intensité sonore des messages publicitaires d'après les plaintes des consommateurs.

Le CRTC suivra de près les avancées technologiques en matière de mesure et de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires à la télévision pour pouvoir efficacement vérifier si l'industrie respecte les exigences réglementaires et, si ce n'est pas le cas, les faire respecter.

Le CRTC continuera d'examiner et d'évaluer les réponses de l'industrie aux plaintes des consommateurs et, au besoin, il effectuera une surveillance ciblée de l'intensité sonore des messages publicitaires d'après les plaintes des consommateurs.

NOUVEAU ►

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le passage des communications traditionnelles à des services numérisés fournis sur Internet ou des réseaux mobiles a suscité diverses préoccupations à l'égard de la protection de la vie privée. Par conséquent, le CRTC réalisera une étude sur les questions de protection de la vie privée que suscite cette nouvelle réalité dans le contexte de sa politique réglementaire.

D'après les résultats de l'étude, le CRTC pourrait entreprendre une consultation publique sur l'efficacité de sa politique réglementaire relative à la protection de la vie privée.

¹⁶ Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Vérification de la conformité relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires ».

EXCELLENCE EN GESTION

Bilan des priorités 2015-2016

Terminées*

Systèmes financiers

Toutes les situations présentant un risque élevé ou moyen pour les contrôles internes, relevées par la firme Deloitte en 2013, ont été réglées, à une exception près : le volet rémunération de l'initiative pangouvernementale « Transformation de l'administration de la paye ». La mise en œuvre des mesures correctives pourra se faire lorsque Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) déploiera le nouveau système, ce qui est prévu en 2015-2016. Les travaux en vue d'apporter des mesures correctives aux processus présentant un risque moindre se poursuivent.

Perfectionnement des employés

Le CRTC a lancé, en partenariat avec le Réseau canadien du savoir policier, un portail de formation destiné aux employés du Secteur de la conformité et des enquêtes pour qu'ils aient accès, sur demande, au matériel de formation dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions.

Surveillance de l'industrie et rapports

Cette année, le CRTC a ajouté de nouvelles données au Rapport de surveillance des communications. Parmi ces données, mentionnons le nombre de points d'accès

Wi-Fi publics au Canada, le volume de connexions machine-à-machine, le taux d'abonnement à divers forfaits de services sans fil, de nouvelles données sur les services de vidéo sur demande, ainsi que des données améliorées, réparties par province, sur la radio multiculturelle. Autres ajouts : les données sur les abonnements par ligne d'abonné numérique et câble de gros ainsi que les revenus de gros attribuables au service local par province. Enfin, le rapport établit une distinction plus nette entre les marchés de langue anglaise et ceux de langue française, et il brosse un tableau plus complet des services de vidéo en ligne.

Mobilisation et collaboration

En juin 2015, le CRTC et l'Association canadienne de communication (ACC) ont lancé le Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques lors du colloque annuel de l'ACC. En unissant ses efforts à l'ACC pour créer ce prix, le CRTC continue de bâtir des ponts avec le milieu universitaire. Il s'agit d'une occasion d'enrichir les discussions et d'encourager une nouvelle génération de chercheurs prometteurs à contribuer aux politiques canadiennes en matière d'information et de communications. Les noms des premiers récipiendaires seront dévoilés lors du colloque annuel de l'ACC qui se tiendra au printemps 2016.

Le CRTC s'est associé à l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario (l'Université de l'EADO) dans le cadre d'un projet Ambassadeur de classe portant sur l'analyse environnementale des tendances et des questions touchant les nouveaux médias. Il a également organisé, en collaboration avec Ryerson University, une séance d'improvisation stratégique avec les étudiants sur la découvrabilité du contenu à l'ère de l'abondance. Les sujets de politique abordés à cette séance viendront compléter les thèmes à mettre au point pour le Sommet de la découvrabilité qu'accueillera le CRTC en mai 2016 avec l'Office national du film du Canada.

Données ouvertes

Le CRTC a lancé le projet de données ouvertes et, du même coup, a publié les ensembles de données pilotes sur le Portail des données ouvertes du gouvernement du Canada. Ces ensembles comprennent les tableaux de statistiques sur l'écoute télévisuelle et la propriété des services de télévision (tableaux tirés du Rapport de surveillance des communications et des relevés statistiques et financiers sur la télévision commerciale, les relevés financiers sur les services de télévision payante, spécialisée, à la carte et de vidéo sur demande, et les circonscriptions du tarif général.

* Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui sont terminées.

En cours**

Activités internationales

Afin d'appuyer les mesures d'exécution qu'il prend, le CRTC est devenu membre associé de l'Association canadienne des chefs de police et a établi un partenariat avec le Groupe de la gestion juricomptable de SPAC. Un représentant du CRTC a assisté à des réunions entre le Federal Bureau of Investigation, la Federal Trade Commission, la Gendarmerie royale du Canada, l'organisme d'application de la loi de l'Inde et le Data Security Council of India, ce qui a permis d'établir un nouveau partenariat afin de trouver des moyens d'intervenir auprès des centres d'appels en Inde qui enfreignent les Règles sur les télécommunications non sollicités. Des représentants du CRTC ont aussi participé activement à des forums internationaux, notamment le groupe d'intérêt spécial sur l'utilisation abusive de la téléphonie (VTA SIG) qui relève du Groupe de travail contre les abus des messageries électroniques (M3AAWG) et le plan d'action de Londres. Grâce à la participation active du CRTC au plan d'action de Londres en qualité de membre du nouveau comité exécutif, un rôle d'agent de liaison auprès d'Interpol, d'Europol et de la GRC a été confié à un représentant du CRTC.

Le CRTC a réalisé une étude stratégique comparative pour appuyer ses instances et les politiques qu'il élabore. Il a continué d'accroître et de resserrer ses liens avec ses homologues internationaux et de mettre à profit les pratiques exemplaires d'autres pays grâce à des efforts de mobilisation et de collaboration auprès d'organismes de réglementation à l'étranger, de l'Organisation de coopération et de développement économiques et de l'Institut international des communications.

** Activités que le CRTC s'est engagé à réaliser au cours de l'exercice 2015-2016 dans le Plan triennal 2015-2018 et qui se poursuivent.

Perspective triennale

2016-2017

2017-2018

2018-2019

MOBILISER ET INFORMER LES CANADIENS¹⁷

Le CRTC présentera sur son site Web et sur les plateformes de médias sociaux des renseignements à jour qui concernent les Canadiens.

Le CRTC simplifiera le formulaire d'intervention pour faciliter la participation des Canadiens qui ne connaissent pas bien le CRTC.

Le CRTC évaluera les modes de mobilisation numériques qu'il utilise (forum de discussion, Modèle de l'expérience client, clavardage et plainte en ligne, YouTube, Facebook, Twitter) et cherchera de nouvelles façons d'atteindre ses objectifs en matière de mobilisation et d'information des Canadiens (p. ex. LinkedIn).

Le CRTC continuera d'évaluer sa stratégie et rajustera le tir en fonction du contexte numérique actuel.

Le CRTC continuera d'évaluer sa stratégie et rajustera le tir en fonction du contexte numérique actuel.

¹⁷ Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Présence numérique du CRTC ».

2016-2017

2017-2018

2018-2019

SURVEILLANCE DE L'INDUSTRIE ET RAPPORTS

Le CRTC continuera de recueillir les données pertinentes auprès de l'industrie des communications à l'aide du système de collecte de données (SCD).

Le CRTC élaborera un plan d'amélioration du SCD afin de faciliter davantage le dépôt électronique des données de radiodiffusion et de télécommunication pour les utilisateurs de l'extérieur.

Le CRTC continuera d'analyser l'industrie des communications pour ses propres processus ainsi que pour ses partenaires et les Canadiens, et il continuera de communiquer des données fiables sur cette industrie.

Les rapports comprendront le Rapport de surveillance des communications, les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion et les rapports annuels cumulés.

Selon les commentaires des acteurs internes et externes, le Rapport de surveillance des communications inclura de nouvelles données dans la section Télécommunications.

Le CRTC rédigera et publiera des fiches analytiques qui accompagneront les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion afin de présenter le bilan du rendement financier de l'industrie dans une version plus accessible.

Le CRTC continuera de recueillir les données pertinentes auprès de l'industrie des communications à l'aide du SCD.

Le CRTC apportera des améliorations au SCD afin de faciliter davantage le dépôt électronique des données de radiodiffusion et de télécommunication pour les utilisateurs de l'extérieur.

Le CRTC continuera d'analyser l'industrie des communications pour ses propres processus ainsi que pour ses partenaires et les Canadiens, et il continuera de communiquer des données fiables sur cette industrie.

Les rapports comprendront le Rapport de surveillance des communications, les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion et les rapports annuels cumulés.

Le CRTC rédigera et publiera des fiches analytiques qui accompagneront les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion afin de présenter le bilan du rendement financier de l'industrie dans une version plus accessible.

Le CRTC continuera de recueillir les données pertinentes auprès de l'industrie des communications à l'aide du système de collecte de données en ligne.

Le CRTC évaluera les progrès réalisés par rapport aux améliorations à apporter au SCD.

Le CRTC continuera d'analyser l'industrie des communications pour ses propres processus ainsi que pour ses partenaires et les Canadiens, et il continuera de communiquer des données fiables sur cette industrie.

Les rapports comprendront le Rapport de surveillance des communications, les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion et les rapports annuels cumulés.

Le CRTC rédigera et publiera des fiches analytiques qui accompagneront les relevés financiers du secteur de la radiodiffusion afin de présenter le bilan du rendement financier de l'industrie dans une version plus accessible.

2016-2017

2017-2018

2018-2019

PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET RAPPORTS¹⁸

Le CRTC fixera les priorités et continuera de rendre des comptes aux parlementaires et au public grâce à diverses activités, notamment une évaluation environnementale, la gestion du risque, des séances de planification de la haute direction (établissement des priorités), de même que des examens de mi-année, et par l'élaboration de rapports tels que le Rapport sur les plans et les priorités (RPP), le Rapport ministériel sur le rendement (RMR), le Plan triennal et le Profil de risque de l'organisation.

Le CRTC maintiendra un cycle d'amélioration continue reposant sur les réalisations antérieures pour perfectionner les produits de planification et d'établissement de rapports.

Le CRTC fixera les priorités et continuera de rendre des comptes aux parlementaires et au public grâce à diverses activités, notamment une évaluation environnementale, la gestion du risque, des séances de planification de la haute direction (établissement des priorités), de même que des examens de mi-année, et par l'élaboration de rapports tels que le RPP, le RMR, le Plan triennal et le Profil de risque de l'organisation.

Le CRTC maintiendra un cycle d'amélioration continue reposant sur les réalisations antérieures pour perfectionner les produits de planification et d'établissement de rapports.

Le CRTC fixera les priorités et continuera de rendre des comptes aux parlementaires et au public grâce à diverses activités, notamment une évaluation environnementale, la gestion du risque, des séances de planification de la haute direction (établissement des priorités), de même que des examens de mi-année, et par l'élaboration de rapports tels que le RPP, le RMR, le Plan triennal et le Profil de risque de l'organisation.

Le CRTC maintiendra un cycle d'amélioration continue reposant sur les réalisations antérieures pour perfectionner les produits de planification et d'établissement de rapports.

MOBILISATION ET COLLABORATION

Le CRTC continuera de collaborer avec des ministères et organismes gouvernementaux au Canada et à l'étranger, y compris des organismes de réglementation d'autres pays, des organismes non gouvernementaux, des groupes de travail et le milieu universitaire à des recherches stratégiques et à des activités tournées vers l'avenir.

Le CRTC continuera de participer à diverses initiatives et projets spéciaux avec le milieu universitaire et des groupes d'étudiants pour aborder les questions stratégiques liées à la découvrabilité du contenu à l'ère de l'abondance.

En collaboration avec l'Association canadienne de communication (ACC), un processus d'examen indépendant et réalisé par des pairs pour le Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques sera amorcé à l'hiver 2016, et les noms des gagnants seront dévoilés lors du colloque annuel de l'ACC en mai 2016.

Le CRTC continuera de tendre la main aux ministères et organismes gouvernementaux au Canada et à l'étranger, aux organismes non gouvernementaux, aux groupes de travail et au milieu universitaire au chapitre des recherches stratégiques et des projets connexes pour renforcer le dialogue et établir d'autres partenariats stratégiques à l'échelle nationale et internationale.

Le CRTC continuera de collaborer avec l'ACC pour stimuler la recherche universitaire dans le domaine des politiques en communication; il continuera également de collaborer aux travaux de recherche menés par l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et de l'Institut international des communications (IIC).

Le CRTC continuera de réaliser des études stratégiques comparatives pour appuyer les instances en cours et les politiques qu'il élabore.

Le CRTC continuera de tendre la main aux ministères et organismes gouvernementaux au Canada et à l'étranger, aux organismes non gouvernementaux, aux groupes de travail et au milieu universitaire au chapitre de recherches stratégiques et des projets connexes pour renforcer le dialogue et établir d'autres partenariats stratégiques à l'échelle nationale et internationale.

Le CRTC continuera de collaborer avec l'ACC pour stimuler la recherche universitaire dans le domaine des politiques en communication; il continuera également de collaborer aux travaux de recherche menés par l'UIT, l'OCDE et l'IIC.

Le CRTC continuera de réaliser des études stratégiques comparatives pour appuyer les instances en cours et les politiques qu'il élabore.

18 Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Planification stratégique ».

2016-2017

2017-2018

2018-2019

ACTIVITÉS INTERNATIONALES

<p>Le CRTC intensifiera la collaboration avec ses partenaires et homologues internationaux ainsi qu'avec les organismes d'application de la loi à l'étranger pour appuyer sa démarche en matière de conformité et d'exécution devant les violations transnationales de la Loi canadienne anti-pourriel et des Règles sur les télécommunications non sollicitées.</p> <p>Le CRTC continuera de collaborer avec les ministères et organismes internationaux, y compris les organismes de réglementation d'autres pays, pour s'assurer que ses politiques fondées sur des données probantes s'inspirent des pratiques exemplaires mondiales.</p> <p>Le CRTC continuera d'établir des partenariats stratégiques à l'échelle nationale et internationale ainsi que de collaborer, avec l'UIT, l'OCDE et l'IIC, aux travaux de recherche et aux activités d'élaboration de politiques. Ces partenariats appuieront la recherche stratégique comparative en garantissant que le CRTC est adapté au contexte des communications en pleine évolution qui transcende les frontières nationales.</p>	<p>Le CRTC continuera de participer aux activités menées par l'UIT, l'OCDE et l'IIC.</p> <p>Le CRTC continuera aussi de réaliser des études stratégiques comparatives pour appuyer les instances en cours et les politiques qu'il élabore.</p>	<p>Le CRTC continuera de participer aux activités menées par l'UIT, l'OCDE et l'IIC.</p> <p>Le CRTC continuera aussi de réaliser des études stratégiques comparatives pour appuyer les instances en cours et les politiques qu'il élabore.</p>
---	--	--

PLAN D'INVESTISSEMENT QUINQUENNAL DU CRTC¹⁹

Le CRTC dressera son plan d'investissement quinquennal pour la période de 2016-2017 à 2020-2021.		
--	--	--

NOUVEAU ►

TRANSFORMATION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le CRTC mettra de l'avant un nouveau modèle de prestation des services de gestion des ressources humaines (GRH) pour cerner les lacunes de l'organisation et les combler notamment grâce au renforcement des capacités, à la structure organisationnelle, à des outils RH faciles à utiliser et accessibles, à l'apprentissage et au mentorat.	Le CRTC instaurera le modèle de prestation des services de GRH et la structure organisationnelle de la direction générale.	Le CRTC continuera d'évaluer le modèle de prestation des services de GRH pour en garantir la réussite.
--	--	--

¹⁹ Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Plan d'investissement ».

2016-2017	2017-2018	2018-2019
PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS		
<p>L'alignement du curriculum de l'École de la fonction publique du Canada et celui du CRTC sera complété.</p> <p>Le programme de perfectionnement des employés propre au CRTC sera achevé.</p> <p>Le CRTC continuera d'ajouter du matériel de formation pour les agents d'application de la loi sur le portail du Réseau canadien du savoir policier afin de répondre aux exigences particulières du programme de conformité et d'application de la loi.</p>	<p>Un modèle de gestion de la relève et du transfert des connaissances est en cours d'élaboration.</p> <p>La transformation des RH du CRTC tiendra compte de la gestion des talents et de la gestion de carrière dans son approche de dotation.</p> <p>Le CRTC élaborera du matériel de formation pour les analystes du renseignement et l'ajoutera au portail du Réseau canadien du savoir policier.</p>	<p>Mise à jour et évaluation des stratégies de formation, de gestion de la relève et de gestion des connaissances en fonction des leçons apprises.</p> <p>Le CRTC examinera le matériel de formation destiné aux agents d'application de la loi et aux analystes du renseignement et il le mettra à jour au besoin.</p>
INITIATIVE SUR LES DONNÉES OUVERTES²⁰		
<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre de l'Initiative sur les données ouvertes en publiant des ensembles de données supplémentaires sur le Portail des données ouvertes du gouvernement.</p> <p>Le CRTC mettra la dernière main à son plan de mise en œuvre des données ouvertes, conformément à la Directive sur le gouvernement ouvert du Conseil du Trésor.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre de l'Initiative sur les données ouvertes en publiant des ensembles de données supplémentaires sur le Portail des données ouvertes du gouvernement.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre de l'Initiative sur les données ouvertes en publiant des ensembles de données supplémentaires sur le Portail des données ouvertes du gouvernement.</p>
NOUVEAU ► INITIATIVE DE RENOUVELLEMENT DU WEB		
<p>Le CRTC amorce la migration de son site Web à canada.ca, conformément aux lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la migration de son site Web à canada.ca.</p>	<p>Le site Web du CRTC a été migré vers canada.ca.</p>

²⁰ Dans le Plan triennal 2015-2018, l'activité s'appelait « Données ouvertes ».

VOTRE PARTICIPATION EST IMPORTANTE

Exprimez-vous!

Lorsqu'il s'agit de façonner le système canadien de radiodiffusion et de télécommunications, nous comptons sur vous pour nous dire ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin, de même que ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour vous.

Nous vous encourageons à nous faire part de vos points de vue. Nous vous invitons à nous joindre afin de bâtir un système de communication de classe mondiale qui répond à vos besoins.

Pourquoi votre participation est importante

C'est la raison pour laquelle il est tout à votre avantage de connaître ce que nous faisons et pourquoi. Il est également à votre avantage de nous aider à décider des politiques et des règlements que nous élaborerons, ainsi que des mesures que nous prendrons. Et cela signifie vous faire entendre et nous exprimer votre point de vue.

Nous vous écoutons ... et nous agissons

Il est essentiel pour nous de vous écouter. Vous nous dirigez dans la bonne direction, et lorsque nous le pouvons, nous nous occupons de vos préoccupations de manière résolue.

Participer à une instance publique

Nous menons régulièrement des instances publiques afin de vous permettre de faire part de vos points de vue sur des questions importantes, et ce, en personne, par vidéoconférence, en ligne ou par écrit.

Pour en savoir davantage sur les instances à venir et sur la façon dont vous pouvez participer, consultez la [page d'accueil de notre site Web](#).

Prendre part à une consultation en ligne

Vous pouvez faire connaître vos points de vue en prenant part à l'une de nos consultations en ligne, lesquelles nous permettent de recueillir des renseignements sur des questions qui vous touchent directement. Consultez la [page d'accueil de notre site Web](#) pour prendre connaissance des consultations à venir.

Communiquer avec nous

Joignez-nous en ligne - Vous trouverez en ligne un formulaire que vous pouvez remplir, étape par étape, pour soumettre vos questions et vos plaintes à crtc.gc.ca/fra/question.htm

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

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

Télécopieur :
819-994-0218

Poste :
**CRTC, Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0N2**

