



[CRTC.GC.CA](http://CRTC.gc.ca)

PLAN TRIENNAL 2017-2020



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

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. Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits pour reproduire du contenu à des fins commerciales, vous devez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec l'organisme suivant :

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://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2017.
Tous droits réservés.

Also available in English

PLAN TRIENNAL DU CRTC 2017-2020

But du plan triennal

Le présent plan décrit les principales activités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (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 rajuster son plan pour répondre à de nouveaux enjeux.

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Le CRTC est un tribunal administratif du gouvernement du Canada qui est chargé de réglementer et de superviser le système de communication canadien dans l'intérêt public.

Le CRTC exerce ses activités conformément à un certain nombre de pouvoirs statutaires et de lois du Parlement, dont les suivantes : 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 décisions et politiques réglementaires et à 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 au pays et à l'étranger en vue de tirer profit de la capacité et des renseignements disponibles sur une multitude de questions et d'enjeux stratégiques ayant un lien entre eux.

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 de la 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 l'imputabilité 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 vise à s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Cet objectif primordial s'appuie sur trois jalons, soit *créer*, *brancher* et *protéger*, et est enraciné dans 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 autres activités réglementaires, le CRTC encourage la création de diverses émissions captivantes 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.

Voici les principaux objectifs et résultats du CRTC pour les Canadiens dans le cadre de ce jalon :

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

Brancher

Ce jalon vise avant tout à garantir que les Canadiens disposent d'un choix de services de communication accessibles, de qualité et novateurs à des prix abordables.

Par l'intermédiaire de ses cadres de réglementation, le CRTC veille à ce que les Canadiens disposent d'un choix de fournisseurs de services de communication de qualité à des prix abordables pour ce qui est des services de téléphonie, d'accès Internet, de distribution de radiodiffusion et des 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, disposent des outils et moyens voulus pour participer pleinement à l'économie numérique.

Voici les principaux objectifs et résultats du CRTC pour les Canadiens dans le cadre de ce jalon :

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

Protéger

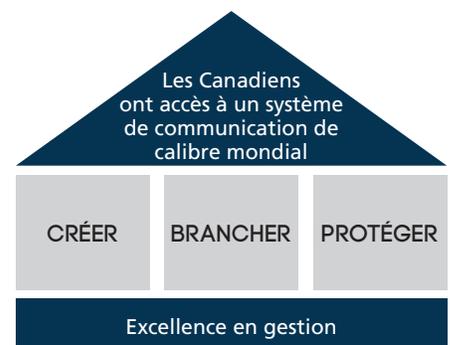
Ce jalon vise avant tout à garantir que les Canadiens ont accès à des informations et des services qui améliorent leur sécurité, y compris la protection contre les communications non sollicitées. Par l'intermédiaire de ses cadres de réglementation, le CRTC favorise le respect et la mise en application des lois et règlements qui aident à garantir que les Canadiens ont 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

et la sécurité des Canadiens en faisant connaître et en appliquant ses règles et règlements relatifs aux communications commerciales non sollicitées.

Voici les principaux objectifs et résultats du CRTC pour les Canadiens dans le cadre de ce jalon :

- › 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 et efficientes 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 en cours dans l'exercice de notre mandat

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

Politique réglementaire, 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 distribution de radiodiffusion
- › Approuver les tarifs et les ententes concernant certains services de télécommunication
- › Attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de distribution de radiodiffusion et de programmation
- › Régler les différends liés à la concurrence et offrir une médiation assistée par le personnel

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 publiques 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, règlements et 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, et assurer leur application
- › Enquêter sur les cas de non-conformité et prendre des mesures d'application de la loi

Excellence en gestion et responsabilisation

- › Gérer des ressources financières, y compris les droits de radiodiffusion, les droits de télécommunication et les droits de télémarketing
- › Gérer les services internes de ressources humaines, de perfectionnement des employés, d'installations et de 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 à la technologie de l'information, y compris la publication de données sur le portail des données ouvertes du gouvernement du Canada, 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
- › Collaborer avec des ministères et organismes gouvernementaux au Canada et à l'étranger, y compris des organismes de réglementation d'autres pays, ainsi qu'avec des organismes non gouvernementaux, des groupes de travail et le milieu universitaire, à des recherches stratégiques et des partenariats nationaux et internationaux
- › Veiller à l'imputabilité par le cycle de planification opérationnelle du CRTC et des activités d'établissement des priorités, y compris l'évaluation environnementale, la gestion du risque, les plans et les rapports (p. ex. Plan ministériel, Rapport ministériel sur les résultats et Plan triennal).

Les Canadiens sont au cœur du système de communication en 2016-2017

En 2012, le CRTC a élaboré un plan afin que les Canadiens soient au cœur de leur système de communication. Voici certains des faits saillants pour 2016-2017.

Accès Internet plus rapide

Le CRTC a fixé un nouvel objectif visant à ce que tous les Canadiens aient un accès aux services Internet à une vitesse de téléchargement d'au moins 50 mégabits par seconde (Mbps), avec l'option de données illimitées. À l'appui de cet objectif, le CRTC a annoncé la mise sur pied d'un nouveau fonds qui permettra d'investir jusqu'à 750 millions de dollars, en plus des programmes gouvernementaux existants, et ce, pour aménager ou améliorer l'infrastructure d'accès ou de transport dans les régions mal desservies.

Vous pouvez choisir vos services de télévision

Depuis le 1^{er} décembre 2016, les Canadiens peuvent s'abonner à des chaînes à la carte et créer des petits forfaits auprès de leur fournisseur de services de télévision.

Programmation locale en accord avec les besoins et les intérêts des Canadiens

Le CRTC a mis sur pied un nouveau cadre incluant des mécanismes de financement de la télévision locale, de sorte que tous les Canadiens continueront d'avoir accès à des nouvelles locales et des émissions

communautaires de qualité et pour assurer des investissements soutenus par les stations locales de télévision dans cette programmation.

Vous aider à découvrir le contenu canadien

Le CRTC, en partenariat avec l'Office national du film, a stimulé le dialogue entre divers innovateurs canadiens et du monde entier sur les enjeux de la découverte du contenu à l'ère de l'abondance lors du Sommet de la découvrabilité.

La vitesse de votre service Internet est importante

Le CRTC a diffusé les résultats de la première [étude indépendante](#) nationale sur le rendement des services à large bande au Canada, qui a permis de comparer les vitesses réelles à la maison à celles annoncées par les fournisseurs de services. Cette étude fournit par ailleurs à la fois au CRTC et aux fournisseurs de services Internet (FSI) de l'information destinée à aider à améliorer les services et à élaborer des politiques sur les services à large bande tournées vers l'avenir.

Vous êtes mieux outillé pour faire le choix qui convient le mieux à votre foyer

Le CRTC a publié sur son site Web un ensemble d'outils en ligne, [Vous avez du choix. Demandez mieux.](#), pour vous

aider à trouver les fournisseurs de services de téléphonie, de télévision, sans fil et Internet qui offrent des services dans votre région et contenant de l'information permettant de mieux négocier avec les fournisseurs de services de télévision.

Garantir que vos fournisseurs de services de communication vous protègent

Le CRTC a exhorté les fournisseurs de services de télécommunication à offrir des services avancés de filtrage des appels téléphoniques assurant la protection de l'ensemble des Canadiens contre les appels indésirables.

Moderniser le cadre de ►
réglementation du système
canadien de radiodiffusion



CRÉER

Tendances et faits¹



Heures passées à consommer des médias électroniques



En 2015, les Canadiens ont passé **19 heures en ligne** par semaine.



En 2015, les Canadiens ont regardé **27 heures de télévision traditionnelle** par semaine.

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

ÂGE	2014	2015
12-17	20	19 ↓
18-34	21	20 ↓
35-49	24	24
50-64	33	33
65+	42	42



Popularité des artistes musicaux canadiens²



En 2016, huit **artistes canadiens** différents ont vu leur **album classé numéro 1** au Billboard Canadian Albums Chart.



Parmi les **albums les plus vendus au Canada** en 2016, six provenaient d'**artistes canadiens**.

Utilisation de services en continu par les Canadiens en 2015.

SERVICES	2014	2015
Vidéo-clips sur YouTube	52 %	55 % ↑
Radio AM/FM	22 %	23 % ↑
Musique personnalisée	18 %	20 % ↑
Balados	21 %	22 % ↑



Dollars dépensés au titre de productions canadiennes



En 2014-2015, **4,1 milliards de dollars** ont été dépensés au titre de productions canadiennes.

La production d'émissions canadiennes bénéficie également d'autres sources de financement, dont le Fonds des médias du Canada, les fonds de production indépendants certifiés, les contributions versées par les diffuseurs et les entreprises de distribution de radiodiffusion, les avantages tangibles, ainsi que les crédits d'impôt fédéraux et provinciaux. En 2014-2015, cette aide financière s'est chiffrée à 4,1 milliards de dollars.

¹ Sources : *Rapport de surveillance des communications* du CRTC, publié en 2015 et 2016 (y compris les données de Numeris, de l'Observateur des technologies médias et de Statistique Canada). Toutes les données sont les plus récentes disponibles.

² Source : *Nielsen 2016 Canada Music Year-End Report*.

Bilan des activités 2016-2017

Achevées³

Découvrabilité des émissions canadiennes

En collaboration avec l'Office national du film, le CRTC a coorganisé le Sommet de la découvérabilité les 10 et 11 mai 2016. Plus de 200 experts des domaines de l'innovation et des communications numériques du Canada et de l'étranger ont participé à cet événement.

Le Sommet a fourni l'occasion d'explorer les approches, stratégies et mécanismes tournés vers l'avenir afin d'aider les émissions canadiennes à se démarquer et à être découvertes par des auditoires habitués à un contenu abondant produit hors de nos frontières. Divers enjeux ont été abordés, et les participants ont examiné des moyens de mieux naviguer à travers l'univers trépidant et en mutation constante des médias numériques modernes.

Le Sommet a constitué une occasion unique de stimuler le dialogue entre divers intervenants du Canada et du monde entier sur les enjeux liés à la découverte de contenu à l'ère de l'abondance. Les vidéos de l'événement sont accessibles [en ligne](#).

Le Sommet de la jeunesse a été organisé avant le Sommet de la découvérabilité pour discuter avec les jeunes de la génération Y des types de contenu audiovisuel qu'ils regardent et la façon dont ils le consomment.

Ils en ont appris davantage sur les médias et la littératie numérique et ont pris part à des conversations dynamiques sur la découvérabilité du contenu. Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien, a participé aux deux sommets.

Forfaits de télévision de base et options de chaînes à la carte répondant à vos besoins

Les fournisseurs de services de télévision (FSTV) ont été invités à une audience publique portant sur la façon dont les nouveaux forfaits de télévision de base et les options souples de choix de chaînes sont offerts à l'ensemble du Canada. Ces fournisseurs sont maintenant tenus d'appliquer des pratiques exemplaires permettant de présenter leurs offres de la manière la plus simple et la plus transparente possible; d'offrir des réductions peu importe le service d'entrée de gamme; d'offrir des outils en ligne qui permettent aux abonnés d'ajouter ou de retirer facilement des chaînes; d'offrir différentes options pour obtenir une boîte numérique. Le CRTC renouvelle par ailleurs les licences de la plupart des FSTV pour une seule année seulement, plutôt que pour un terme habituel de sept ans, afin de pouvoir suivre de près leurs pratiques relatives aux nouveaux choix de chaînes de télévision.

Fonds de production canadiens

En août 2016, le CRTC a rendu une décision sur la révision des critères concernant les fonds de production indépendants certifiés (FPIC), en vue principalement de s'assurer que ces fonds contribuent à l'établissement d'un secteur de production canadien fiable en mesure d'offrir plus efficacement un contenu captivant de qualité aux Canadiens et aux marchés mondiaux, et de s'assurer que l'on dispose de la souplesse nécessaire pour fonctionner dans un contexte fondé sur un nombre grandissant de plateformes.

Consultation sur la télévision communautaire et locale

En juin 2016, le CRTC a publié une politique révisée sur la programmation des chaînes locales et communautaires afin de s'assurer que les politiques et la réglementation en place sont adéquates et pertinentes localement, qu'elles reflètent la réalité locale et qu'il s'agit d'une programmation d'accès communautaire. Cette politique révisée permettra aux Canadiens de continuer d'avoir accès à de la programmation locale qui reflète leurs besoins et leurs intérêts. Cela comprend des nouvelles locales de qualité sur lesquelles les Canadiens comptent pour demeurer informés sur les questions qui les intéressent, ainsi que des émissions communautaires au moyen desquelles ils peuvent s'exprimer.

³ Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont achevées.



Prix d'excellence de la fonction publique 2016

Le CRTC a reçu le Prix de la fonction publique pour l'**excellence en politiques**, pour son approche novatrice grâce à laquelle plus de 13 000 Canadiens ont participé et ont été consultés durant l'examen du système de télévision canadien.

Perspective triennale

2017-2018	2018-2019	2019-2020
TÉLÉVISION DE LANGUE FRANÇAISE		
Le CRTC publiera les décisions se rapportant au renouvellement des licences de télévision de langue française détenues par Québecor Média inc., Remstar Diffusion, Bell Média et Corus Entertainment.	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.	Le CRTC continuera de surveiller et évaluer l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.
TÉLÉVISION DE LANGUE ANGLAISE		
Le CRTC publiera les décisions se rapportant au renouvellement des licences de télévision de langue anglaise détenues par Bell Média, Corus Entertainment, Rogers Media et les actifs restants de Shaw Media.	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.	Le CRTC continuera de surveiller et évaluer l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.
SERVICES DE TÉLÉVISION ET DE RADIO DE LANGUE ANGLAISE ET DE LANGUE FRANÇAISE DE LA SOCIÉTÉ RADIO-CANADA		
NOUVEAU ▶ Le CRTC lancera le processus de renouvellement des licences de la Canadian Broadcasting Corporation (CBC)/Société Radio-Canada (SRC) et déterminera si elle s'acquitte de ses obligations réglementaires actuelles.	Le CRTC publiera une décision concernant le renouvellement des licences de la CBC/SRC et des obligations réglementaires de celle-ci.	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations réglementaires de la CBC/SRC.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
PROTECTION DES GENRES		
Le CRTC traitera les demandes pour retirer la protection des genres des licences des services de programmation exploités par les grands groupes de propriété de langue anglaise et de langue française.	Le CRTC retirera la protection des genres qui reste des licences des services de programmation indépendants dans le cadre du renouvellement de leurs licences.	
TÉLÉVISION COMMUNAUTAIRE ET LOCALE		
<p>Le CRTC continuera le processus de mise en place du cadre renouvelé, afin de s'assurer que les politiques et la réglementation en place sont adéquates et pertinentes localement, qu'elles reflètent la réalité locale et qu'il s'agit d'une programmation d'accès communautaire.</p> <p>Le CRTC examinera de près la conformité des titulaires de licences concernant l'accès à la programmation communautaire dans le contexte du renouvellement des licences détenues par les entreprises de distribution de radiodiffusion.</p> <p>Le CRTC supervisera la mise en place du Fonds pour les nouvelles locales indépendantes.</p>	Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité du cadre renouvelé.	Le CRTC continuera de surveiller et évaluer l'efficacité du cadre renouvelé.
RÉGLEMENTATION DU CONTENU CANADIEN		
Le CRTC traitera les demandes de certification du secteur de la production conformément aux deux projets pilotes sur les exceptions au processus de certification standard concernant le contenu créé par des Canadiens.	Le CRTC traitera les demandes de certification du secteur de la production conformément aux deux projets pilotes sur les exceptions au processus de certification standard concernant le contenu créé par des Canadiens.	Le CRTC traitera les demandes de certification du secteur de la production conformément aux deux projets pilotes sur les exceptions au processus de certification standard concernant le contenu créé par des Canadiens.
FONDS DE PRODUCTION INDÉPENDANTS CERTIFIÉS⁴		
Le CRTC surveillera le respect des nouveaux critères relatifs aux fonds de production indépendants certifiés (FPIC).	Le CRTC surveillera le respect des nouveaux critères relatifs aux FPIC.	Le CRTC surveillera le respect des nouveaux critères relatifs aux FPIC.

4 Précédemment appelés *Fonds de production canadiens* dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
POLITIQUE SUR LA DIVERSITÉ CULTURELLE⁵		
Le CRTC publiera les résultats de sa recherche et, s'il y a lieu, lancera des consultations publiques en vue d'examiner sa Politique sur la diversité culturelle, et de déterminer notamment les questions relatives à l'attribution des licences de radio multiculturelle.	Si le CRTC lance un examen, la décision sera appliquée et les résultats surveillés.	Si le CRTC lance un examen, il surveillera l'application de sa décision.
POLITIQUE SUR LA RADIO AUTOCHTONE		
Le CRTC tiendra une instance au cours de laquelle il étudiera les demandes visant à desservir les communautés autochtones d'Ottawa, de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver. Le processus permettra au CRTC de recueillir de l'information sur les communautés autochtones vivant en milieu urbain qui contribuera à établir la portée de l'examen de sa politique actuelle.	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.
OBLIGATIONS EN VERTU DE LA PARTIE VII DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES		
Dans le cadre de son engagement continu aux termes de la Loi sur les langues officielles, 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 tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM.	Le CRTC tiendra deux réunions du groupe de discussion CRTC-CLOSM. Le CRTC préparera et présentera le Plan d'action axé 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> .

⁵ Comprend l'activité intitulée *Attribution de licences aux services de radio multiculturelle* dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
MUSIQUE VOCALE DE LANGUE FRANÇAISE		
<p>Le CRTC tiendra une instance publique chargée d'examiner son cadre de réglementation concernant la musique vocale de langue française (MVF) 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.</p> <p>Le CRTC examinera, entre autres, la possibilité de mettre en œuvre des mesures novatrices pour appuyer la création, la découverte, la promotion et la consommation de MVF en vue de permettre à ce secteur de mieux appuyer les artistes francophones canadiens et, ce faisant, d'enrichir le système de radiodiffusion.</p>	<p>Le CRTC appliquera et surveillera la version révisée du cadre de réglementation concernant la MVF.</p>	<p>Le CRTC appliquera et surveillera la version révisée du cadre de réglementation concernant la MVF.</p>
MESURE DES COTES D'ÉCOUTE		
<p>Un groupe de travail sur l'industrie de la radiodiffusion continuera d'élaborer et de mettre en place un système de mesure des cotes d'écoute au moyen de boîtes numériques, afin de s'assurer que les services de programmation canadiens sont en mesure de satisfaire les besoins et intérêts des téléspectateurs. Le CRTC participera, à titre d'observateur, aux activités du groupe de travail.</p> <p>Si le CRTC estime que le processus n'évolue pas assez rapidement, il pourrait intervenir de manière à accélérer la mise en place de ce système.</p>	<p>Un groupe de travail sur l'industrie de la radiodiffusion mettra en place un système de mesure des cotes d'écoute au moyen de boîtes numériques, afin de s'assurer que les services de programmation canadiens sont en mesure de satisfaire les besoins et intérêts des téléspectateurs.</p>	

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



BRANCHER

Tendances et faits⁶



Services mobiles

Sont accessibles à 97 % de la population grâce à la technologie d'évolution à long terme (LTE) et à 99 % de la population grâce à la technologie d'accès haute vitesse par paquets (HSPA+).



22 millions de Canadiens étaient abonnés aux services mobiles à large bande en 2015, par rapport à 19,3 millions en 2014.

UTILISATEURS	2014	2015
Téléphone intelligent	66 %	73 % ↑
Tablette	49 %	52 % ↑



En 2015, plus de ménages possédaient des téléphones mobiles (86 %) que des téléphones de ligne terrestre (76 %).



Services Internet

En 2015, 82 % des ménages avaient accès à des services Internet à une vitesse supérieure à 50 Mbps.

Le volume mensuel moyen de données téléchargées par les abonnés résidentiels a augmenté de 40 % entre 2014 et 2015, pour atteindre 93 Go par mois.

2011	2012	2013	2014	2015
18 Go	28 Go	45 Go	67 Go	93 Go



Services de distribution de télévision

Abonnements des Canadiens aux services de distribution de télévision.

SERVICES	2014	2015
Câble	62 %	60 % ↓
Satellite	22 %	21 % ↓
Protocole internet	16 %	19 % ↑



En 2015, les ménages canadiens ont déboursé en moyenne 218 \$ par mois pour leurs services de communication.⁷

SERVICES	2012	2013	2014	2015
Services sans fil	69 \$	79 \$	83 \$	87 \$
Télévision	57 \$	57 \$	56 \$	54 \$
Internet	37 \$	41 \$	43 \$	47 \$
Téléphone de résidence	37 \$	36 \$	33 \$	30 \$
Total	200 \$	212 \$	215 \$	218 \$
Croissance annuelle		6,0 %	1,4 %	1,7 %

Source : Statistique Canada, Tableau CANSIM 203-0021 – Enquête sur les dépenses des ménages (EDM), de 2012 à 2015.

⁶ Sources : *Rapport de surveillance des communications* du CRTC, publié en 2015 et 2016 (y compris les données de Numeris, de l'Observateur des technologies médias et de Statistique Canada). Toutes les données sont les plus récentes disponibles.

⁷ Ces chiffres diffèrent de ceux qui figuraient dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019 en raison d'une modification de la méthodologie employée. Comme il s'agit de nombres arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Bilan des activités 2016-2017

Achevées⁸

Services de télécommunication de base

Après avoir reçu des commentaires de plus de 55 000 habitants des grands centres urbains aux régions les plus éloignées du pays, le CRTC a tenu, en avril 2016, une audience publique portant sur les services de télécommunication de base. Ce processus public visait à déterminer quels sont les services de télécommunication dont l'ensemble des Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique et à définir le rôle que doit jouer le CRTC pour garantir la disponibilité de services de télécommunication de base abordables pour tous les Canadiens. En décembre 2016, le CRTC a publié ses conclusions, dans lesquelles figure un nouvel objectif de service universel : « Les Canadiens, dans les régions urbaines, ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. » Le CRTC a par ailleurs créé un mécanisme de financement pour appuyer la réalisation de cet objectif.

Services d'accès haute vitesse de gros (groupés)

À la suite d'une décision provisoire en octobre 2016, le CRTC a fixé des tarifs provisoires révisés pour certains services d'accès haute vitesse de gros, de manière à stimuler la concurrence au niveau de la fourniture de services de détail, y compris l'accès Internet. Parallèlement à cette décision, le CRTC a demandé des renseignements supplémentaires, lesquels ont été déposés en février 2017. Le CRTC prévoit établir les tarifs définitifs pour ces services en 2017.

Sous-titrage codé de la programmation en direct de langue anglaise

En octobre 2016, le CRTC a publié les résultats de son examen ciblé des normes de qualité relatives au sous-titrage codé de la programmation en direct de langue anglaise. Ce processus a conduit à la mise sur pied d'un groupe de travail, composé de représentants de groupes d'utilisateurs de sous-titrage codé, de sociétés de production de sous-titrage codé et de radiodiffuseurs, chargé de collaborer à l'établissement d'un projet pilote visant à améliorer la qualité du sous-titrage codé de la programmation en direct. Le CRTC

surveillera la mise en œuvre du projet pilote, et veillera à ce que le service de sous-titrage codé soit pleinement accessible par les personnes qui en ont besoin afin de profiter de la programmation télévisuelle.

Service de relais vidéo

Le service de relais vidéo (SRV) a été lancé en septembre 2016 et a renforcé la capacité des Canadiens dont la première langue est l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ) à participer pleinement au système de communication canadien ainsi qu'à l'ensemble de la société. L'utilisateur du langage gestuel communique avec l'agent de relais du SRV au moyen des services de vidéoconférence Internet. L'agent de relais établit alors la communication téléphonique avec l'autre partie et assure le relais entre la communication gestuelle et la communication vocale.

Ce service adapté aux besoins des Canadiens ouvre une nouvelle ère de communication qui simplifiera les communications entre les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et les autres Canadiens, et vice versa.

8 Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont achevées. Comprend également le prix plafond de TéléSAT Canada pour les services fixes par satellite et les téléphones payants.

En cours⁹

Services sans fil mobiles de gros (Itinérance)

À la suite d'une décision dans laquelle le CRTC a conclu que les services d'itinérance de gros (voix, messagerie texte et données) offerts par Bell Mobilité, Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) et la Société TELUS Communications (STC) devaient être aussi offerts aux autres fournisseurs de services sans fil afin de permettre aux clients de ces derniers d'accéder à l'itinérance sur les réseaux sans fil du pays à des tarifs raisonnables, le CRTC a établi les tarifs provisoires ainsi que les modalités finales pour les services canadiens d'itinérance sans fil de gros offerts par ces entreprises de services sans fil aux autres entreprises de services sans fil fournissant des services au Canada.

Mesure du rendement de la large bande

La première phase de l'étude de mesure du rendement des services à large bande a été achevée, et un rapport final a été publié en septembre 2016. Cette étude, à laquelle 4 500 Canadiens ont participé, a permis de recueillir des données sur les vitesses d'accès Internet réelles par rapport aux vitesses annoncées par les principaux fournisseurs de services Internet (FSI). Les résultats révèlent que les FSI canadiens qui ont participé au projet respectent

en grande partie leurs engagements en matière de vitesse de téléchargement et de téléversement, ou les excèdent; ces résultats se comparent favorablement à ceux obtenus dans d'autres pays, dont les États-Unis. La deuxième phase de l'étude a commencé à l'automne 2016 et vise six FSI supplémentaires.

Vous avez du choix

Le CRTC a lancé un outil en ligne qui permet aux consommateurs de trouver les fournisseurs de services de télévision, d'accès Internet, de téléphonie résidentielle et de services sans fil dans leur région. Le CRTC a par ailleurs élaboré une liste de vérification destinée aux consommateurs qui veulent comparer la qualité des services de télévision, assortie de suggestions pour négocier de meilleurs services auprès de leur fournisseur. On peut consulter tous ces outils sur le site Web du CRTC.



Prix de la Communauté des régulateurs fédéraux 2016

Le CRTC a reçu le prix **Contribution à l'ouverture et la transparence en réglementation** pour sa méthode d'évaluation du rendement des services Internet à large bande qui permet de mesurer les vitesses réelles des connexions Internet à large bande dans les foyers canadiens.

9 Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont en cours, mais dont certaines étapes sont achevées.

Perspective triennale

2017-2018	2018-2019	2019-2020
NOUVEAU ▶ CADRE DE FINANCEMENT DU PROGRAMME DES SERVICES À LARGE BANDE		
<p>Le CRTC a annoncé en 2016 qu'il créerait un mécanisme de financement des services d'accès Internet à large bande au Canada, et présenterait ses conclusions et avis préliminaires quant à divers aspects du nouveau mécanisme.</p> <p>Le CRTC tiendra une instance portant sur ces avis préliminaires et autres questions se rapportant à la mise sur pied du mécanisme de financement et rendra une décision sur les détails de celui-ci.</p>	<p>Le CRTC supervisera l'application de sa décision concernant le nouveau mécanisme de financement des services à large bande.</p>	<p>Le CRTC continuera de superviser l'application du nouveau mécanisme de financement des services à large bande et de prendre des décisions concernant les demandes de financement.</p>
NOUVEAU ▶ SUBVENTION DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE LOCAL		
<p>Le régime de subvention assure que les tarifs du service téléphonique local de résidence demeurent justes et raisonnables dans les régions rurales et éloignées du Canada.</p> <p>En 2016, le CRTC a déterminé qu'il est nécessaire d'effectuer la transition entre un système basé sur la fourniture du service local filaire et un système basé sur la fourniture d'un service Internet à large bande.</p> <p>Le CRTC a lancé une instance de suivi pour examiner l'élimination graduelle du régime de subvention du service local dans les zones de desserte à coût élevé réglementées, et il rendra une décision à ce sujet.</p>	<p>Le CRTC mettra en œuvre la décision sur l'élimination graduelle du régime de subvention du service local.</p>	<p>Le CRTC continuera de mettre en œuvre la décision sur l'élimination graduelle du régime de subvention du service local.</p>

2017-2018

2018-2019

2019-2020

RÉGIMES DE PLAFONNEMENT DES PRIX ET D'ABSTENTION LOCALE¹⁰

La réglementation par plafonnement des prix permet de fixer des limites quant aux tarifs maximaux qu'une compagnie de téléphone peut demander pour ses services de télécommunication, y compris le service téléphonique local.

L'abstention locale permet aux compagnies de téléphone de ne plus avoir à solliciter l'approbation de leurs tarifs de services téléphoniques locaux, si certaines conditions sont remplies.

En décembre 2016, le CRTC a annoncé qu'il passerait de son cadre de réglementation existant centré sur le service téléphonique filaire à un cadre centré sur les services d'accès Internet à large bande fixes et mobiles.

Le CRTC lancera une instance portant sur l'examen de ses politiques relatives aux régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale.

Le CRTC conclura son examen et rendra sa décision.

Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.

MESURE DU RENDEMENT DE LA LARGE BANDE

Le CRTC cherchera à poursuivre l'approche collaborative qui était en place lors de la première année du projet.

Les résultats des évaluations à l'échelle du pays de l'année précédente seront publiés dans le Rapport de surveillance des communications du CRTC ou dans un rapport distinct préparé par le fournisseur de services d'évaluation ou le CRTC (ou dans les deux). En outre, le CRTC élargira le projet actuel de manière à inclure plus de FSI et plus de paramètres d'évaluation.

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 évaluations de faisabilité, le CRTC pourrait élargir le projet d'évaluation pour inclure les fournisseurs de services sans fil à large bande.

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

Le CRTC continuera ses recherches sur de nouvelles évaluations possibles pour améliorer l'utilité du projet. En outre, le CRTC recherchera la participation des fournisseurs de services sans fil à large bande, et continuera de publier les résultats des évaluations.

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

Le CRTC continuera ses recherches sur de nouvelles évaluations possibles pour améliorer l'utilité du projet. En outre, le CRTC recherchera la participation des fournisseurs de services sans fil à large bande, et continuera de publier les résultats des évaluations.

¹⁰ Le cadre de réglementation par plafonnement des prix de Norouestel sera examiné lors de cette instance. En outre, le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
NOUVEAU ► PRATIQUES DE DIFFÉRENCIATION DES PRIX¹¹		
<p>En 2016-2017, le CRTC a examiné, au moyen d'un processus public, les pratiques de différenciation des prix liées aux forfaits de données Internet, afin d'établir une approche réglementaire transparente et bien définie. La différenciation des prix pour les services Internet s'applique lorsque les FSI établissent différents prix pour l'accès Internet selon les circonstances. Cela peut comprendre des applications précises qui sont exemptées d'un forfait de données mensuel, une pratique dite « à taux zéro », et des données commanditées.</p> <p>Le CRTC rendra une décision et appliquera les nouvelles mesures, le cas échéant.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures, s'il y a lieu.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller l'efficacité des nouvelles mesures, s'il y a lieu.</p>
SERVICES SANS FIL MOBILES DE GROS (ITINÉRANCE)		
<p>Le CRTC publiera ses conclusions finales sur les tarifs des services d'itinérance de gros.</p>		
TARIFS DES SERVICES D'ACCÈS HAUTE VITESSE DE GROS (GROUPÉS)		
<p>Suite à un processus public, le CRTC a fixé des tarifs provisoires révisés pour les services d'accès haute vitesse de gros groupés, y compris la capacité mensuelle révisée de 100 Mbps, de Bell Canada, Cogeco Communications inc. (Cogeco), MTS Inc. (MTS), Rogers Communications Canada Inc. (Rogers), Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) et Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); la proposition de Shaw relative aux frais de service associés au tarif établi selon la capacité; et les tarifs révisés d'accès par tranche de vitesse de Shaw, la Société TELUS Communications (STC) et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel).</p> <p>Le CRTC publiera ses conclusions finales sur les tarifs.</p>		

11 Précédemment intitulé *Gestion du trafic Internet* dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
SERVICES D'ACCÈS HAUTE VITESSE DE GROS (DÉGROUÉS)		
<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, Cogeco, Rogers et Vidéotron.</p> <p>Le CRTC lancera un processus relatif aux configurations des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés dans d'autres régions.</p>	<p>Le CRTC continuera d'exiger des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés dans d'autres régions et publiera des décisions sur les configurations et les tarifs, au besoin.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés, le cas échéant.</p>
ÉLÉMENTS D'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS APPLICABLES AUX SERVICES DE GROS		
	<p>Le CRTC amorcera un processus pour examiner certains éléments utilisés pour établir les tarifs applicables aux services de gros, y compris le coût des valeurs de ratio capitaux propres/actifs, les dépenses associées aux études de coûts et la compensation pour les risques associés aux investissements initiaux.</p> <p>Le CRTC examinera d'autres données relatives aux coûts qui ont généralement une incidence sur les tarifs des services de gros.</p>	<p>Au besoin, le CRTC mettra en œuvre de nouvelles mesures et effectuera un suivi de l'efficacité de celles-ci.</p>
CADRE D'INTERCONNEXION¹²		
<p>Le CRTC entreprendra un examen du cadre d'interconnexion entre les entreprises.</p> <p>Cet examen vise à s'assurer que les fournisseurs de services sont en mesure d'interconnecter leurs réseaux le plus efficacement et le plus économiquement possible.</p>	<p>Le CRTC procédera à une instance et publiera sa politique réglementaire sur le cadre d'interconnexion.</p>	<p>Le CRTC surveillera la mise en œuvre du cadre d'interconnexion.</p>

12 Précédemment intitulé *Interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet* dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
-----------	-----------	-----------

QUALITÉ DU SERVICE AUX CONCURRENTS

<p>À la suite de l'examen des indicateurs de la qualité du service aux concurrents et du plan de rabais tarifaire pour les concurrents, le CRTC rendra sa décision, appliquera les nouvelles mesures réglementaires et en surveillera l'efficacité, le cas échéant.</p> <p>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 entreprises titulaires.</p>	<p>Le CRTC surveillera l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller l'efficacité des nouvelles mesures réglementaires, le cas échéant.</p>
---	---	--

LICENCES DES ENTREPRISES DE DISTRIBUTION DE RADIODIFFUSION

<p>Le CRTC examinera les demandes de renouvellement des licences de Cogeco, Rogers, Shaw, la STC, Vidéotron et de huit autres titulaires de licences.</p> <p>Le CRTC surveillera comment les entreprises de distribution de radiodiffusion ont mis en œuvre les options de petits services de base, de choix de chaînes à la carte et de petits forfaits, afin de vérifier que celles-ci sont conformes aux pratiques exemplaires du CRTC.</p>	<p>Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller et évaluer l'efficacité des nouvelles obligations des titulaires de licences.</p>
--	---	---

EXAMEN CIBLÉ DE LA NORME DE QUALITÉ RELATIVE AU TAUX DE PRÉCISION DU SOUS-TITRAGE CODÉ DE LA PROGRAMMATION EN DIRECT DE LANGUE ANGLAISE

<p>Le CRTC surveillera le groupe de travail des télédiffuseurs de langue anglaise, composé de groupes de télédiffuseurs et d'organismes œuvrant pour l'accessibilité, qui entreprend un projet pilote de deux ans portant sur une nouvelle approche pour mesurer le taux de précision du sous-titrage codé de la programmation en direct de langue anglaise.</p>	<p>Le CRTC amorcera une instance publique en se fondant sur la proposition définitive du groupe de travail de 2016 qui devrait être déposée en novembre 2018.</p>	<p>À la suite de l'instance publique, le CRTC publiera sa décision et surveillera la mise en œuvre de la nouvelle norme.</p>
--	---	--

2017-2018	2018-2019	2019-2020
NOUVEAU ▶ DONNER DES MOYENS AUX CANADIENS HANDICAPÉS¹³		
<p>Le CRTC collaborera avec les intervenants en vue de faire mieux connaître aux Canadiens ayant un handicap les produits et services d'accessibilité disponibles, ainsi que leurs droits et responsabilités, de manière à leur permettre de faire des choix éclairés en matière de services de communication.</p> <p>Le CRTC a ordonné à Bell Canada, Bell Mobilité inc., Cogeco, Eastlink, MTS, Rogers, SaskTel, Shaw, la STC et Vidéotron de présenter leurs plans respectifs d'investissement dans les technologies permettant de rendre accessibles de manière continue leurs services de télécommunication.</p>	<p>Le CRTC surveillera les efforts de l'industrie des communications pour mobiliser les Canadiens ayant un handicap et les informer des produits et services qui leur sont disponibles. Le Conseil prendra des mesures réglementaires, le cas échéant.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller les efforts de l'industrie des communications pour mobiliser les Canadiens ayant un handicap et les informer des produits et services qui leur sont disponibles. Le Conseil prendra des mesures réglementaires, le cas échéant.</p>
SERVICE 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 du SRV ainsi que des plaintes déposées par le public.</p>	<p>Le CRTC commencera à préparer l'examen du cadre de réglementation du SRV.</p> <p>Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du SRV au Canada 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 déposées par le public.</p>	<p>Le Conseil commencera un examen du cadre de réglementation du SRV.</p> <p>Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre du SRV au Canada 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 déposées par le public.</p>
NOUVEAU ▶ SERVICE DE RELAIS TÉLÉPHONIQUE		
<p>Le CRTC publiera les résultats de l'examen portant sur le cadre de réglementation du service de relais téléphonique (SRT).</p>	<p>Le CRTC surveillera le cadre de réglementation du SRT et la mise en œuvre de toute révision qui découlera du processus en examinant les plaintes reçues du public.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller le cadre de réglementation du SRT en examinant les plaintes reçues du public.</p>

¹³ Précédemment intitulé *Accessibilité des combinés sans fil mobiles* dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

Renforcer la sécurité des ►
Canadiens au sein du
système de communication



PROTÉGER

Tendances et faits



Services 9-1-1

L'acheminement des messages textes aux services 9-1-1 est désormais offert dans neuf provinces aux Canadiens qui sont sourds ou malentendants, ou qui ont un handicap sur le plan de la communication.



Pourriel

Les pourriels constituent une menace parce qu'ils peuvent contenir des logiciels malveillants, des virus et autres risques liés à la cybersécurité. Le pollupostage est florissant parce que les polluposteurs en tirent profit.

En 2016, le Centre de notification des pourriels a reçu 350 000¹⁴ plaintes de Canadiens, en hausse par rapport à 270 000¹⁵ en 2015¹⁶.



Technologie

Avec la communication vocale par protocole Internet (VoIP), les applications mobiles et les autres technologies logicielles et matérielles, l'utilisation d'un faux numéro de téléphone ou d'une fausse adresse électronique (mystification) peut se faire à un coût minime, ce qui peut induire les Canadiens en erreur.

Par exemple :

- › Méfiez-vous des appels téléphoniques où l'on vous offre des services de nettoyage de conduits, de logiciel antivirus ou d'amélioration domiciliaire, ou même d'abaisser le taux d'intérêt de votre carte de crédit.
- › Méfiez-vous des courriels provenant de sources douteuses et n'hésitez pas à recourir à des filtres « courrier indésirable » ou « pourriel ».
- › Méfiez-vous des courriels qui semblent venir de sources légitimes mais qui ne vous sont pas familiers et qui vous demandent d'agir rapidement.



Appels importuns

Les types les plus courants de mystification sont les suivants : i) modifier le numéro de téléphone de l'appelant de manière à ce qu'il corresponde à celui de l'appelé; ii) afficher un numéro local pour l'appelé, afin de dissimuler un appel interurbain entrant; ou iii) afficher un numéro de téléphone impossible à composer, comme 000-000-000.

À peu près 35 % des plaintes déposées par les Canadiens concernent ce genre d'appel illicite.

En 2016, l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) a reçu 82 229¹⁷ plaintes de Canadiens.

14 Période visée : 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016.

15 Période visée : 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015.

16 Les périodes visées diffèrent de celles figurant dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

17 Période visée : 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016.

Bilan des activités 2016-2017

Achevées¹⁸

Fiabilité et résilience des réseaux 9-1-1

Par suite d'un examen des réseaux 9-1-1 à travers le Canada, le CRTC a déterminé que ceux-ci étaient fiables et résilients. Des réseaux 9-1-1 fiables et résilients renforcent la sécurité des Canadiens dans un système de communication en évolution.

Diffusion des messages d'alerte en cas d'urgence

Le CRTC s'est penché sur l'état de conformité des organismes de radio de campus, de radio communautaire et de radio autochtone, ainsi que des entreprises de distribution de radiocommunication, qui avaient jusqu'au 31 mars 2016 pour se conformer au système national des messages d'alerte en cas d'urgence.

Le CRTC a lancé une [carte interactive](#) montrant les stations de radio et de télévision à travers le Canada qui diffusent des messages d'alerte en cas d'urgence. Ces messages d'alerte constituent un moyen efficace d'informer les Canadiens en situation d'urgence et, dans certains cas, de sauver des vies ou de prévenir des blessures graves.

Blocage des télécommunications non sollicitées

Le CRTC a exhorté les fournisseurs de services de télécommunication à offrir des services avancés de sélection des appels téléphoniques permettant de bloquer les appels manifestement illicites et assurant ainsi aux Canadiens un niveau minimum de protection contre les appels importuns.

En cours¹⁹

Code des fournisseurs de services de télévision dans l'intérêt des consommateurs

Le CRTC a mis en place le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) en modifiant les conditions de licence des entreprises de distribution de radiodiffusion, et en intégrant le Code à ces conditions, dans le cadre de l'audience sur le renouvellement des licences tenue en septembre 2016.

Le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre et le respect du Code des FSTV.

Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Le CRTC a surveillé 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 continue de communiquer régulièrement avec le personnel du CPRST.

En outre, le CRTC a lancé un processus visant à déterminer s'il faudrait imposer ou non des sanctions administratives pécuniaires (SAP) aux FSTV qui contreviennent aux exigences du CRTC en matière de participation au CPRST.

Intensité sonore des messages publicitaires télédiffusés

Le CRTC a examiné et évalué les réponses de l'industrie à des plaintes de consommateurs et continuera de le faire.

Au début de 2017, le CRTC a mené une analyse des avancées technologiques permettant de mesurer et contrôler l'intensité sonore des messages publicitaires télédiffusés.

Prix de la Communauté des régulateurs fédéraux 2016

Le CRTC a reçu le prix **Excellence du service dans l'exécution des programmes de réglementation** pour ses travaux sur le Registre de communication avec les électeurs, lequel protège les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs pendant les élections fédérales.

¹⁸ Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont achevées.

¹⁹ Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont en cours, mais dont certaines étapes sont achevées.

Perspective triennale

2017-2018	2018-2019	2019-2020
SERVICES 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION		
<p>Après une instance lancée en 2016-2017, dont une audience publique en janvier 2017, le CRTC rendra une décision, appliquera les nouvelles mesures, le cas échéant, et lancera des instances de suivi, si nécessaire, pour s'assurer que la fourniture des services 9 1 1 de prochaine génération procurera le maximum d'avantages aux Canadiens, y compris le maintien de services 9 1 1 fiables et efficaces.</p>	<p>Le CRTC continuera d'appliquer les nouvelles mesures, le cas échéant, et en surveillera l'efficacité.</p>	<p>Le CRTC continuera d'appliquer les nouvelles mesures, le cas échéant, et en surveillera l'efficacité.</p>
TÉLÉCOMMUNICATIONS INDÉSIRABLES, NON SOLLICITÉES ET ILLICITES²⁰		
<p>Le Conseil examinera plus en détail l'élaboration et la mise en place de solutions techniques pour éviter la mystification de l'identité de l'appelant et repérer et identifier la source d'un appel. Le Conseil envisagera également d'établir des mesures réglementaires connexes, s'il y a lieu.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller les solutions techniques disponibles, et de faire rapport à ce sujet, afin d'aider les Canadiens à se protéger contre les appels importuns.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller les solutions techniques disponibles, et de faire rapport à ce sujet, afin d'aider les Canadiens à se protéger contre les appels importuns.</p>
LISTE NATIONALE DE NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS		
<p>Le CRTC assurera la poursuite des opérations de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), avec l'expiration du contrat actuel.</p>	<p>Le CRTC assurera la poursuite des opérations de l'administrateur de la LNTE, y compris les taux d'abonnement et la structure tarifaire, le cas échéant.</p>	

20 Précédemment intitulé Donner aux Canadiens les moyens de se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
DIFFUSION DES MESSAGES D'ALERTE EN CAS D'URGENCE		
<p>Le CRTC continuera de surveiller la participation de tous les radiodiffuseurs au système d'alerte en cas d'urgence.</p> <p>Le CRTC surveillera les progrès technologiques qui pourraient contribuer à améliorer la diffusion des messages d'alerte aux Canadiens.</p> <p>En outre, le CRTC examinera le renouvellement de la licence de l'administrateur du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller annuellement la participation de tous les radiodiffuseurs au système d'alerte en cas d'urgence et les progrès technologiques qui pourraient contribuer à améliorer la diffusion des messages d'alerte aux Canadiens.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller annuellement la participation de tous les radiodiffuseurs au système d'alerte en cas d'urgence et les progrès technologiques qui pourraient contribuer à améliorer la diffusion des messages d'alerte aux Canadiens.</p>
SERVICE D'ALERTE SANS FIL AU PUBLIC²¹		
<p>Le CRTC surveillera la participation des entreprises de services sans fil au service d'alertes sans fil au public, conformément au cadre publié récemment.</p> <p>Le CRTC continuera de surveiller l'évolution de l'industrie sans fil relativement au service d'alertes sans fil au public, ainsi que les avancées technologiques en matière de diffusion d'alertes, pour cerner les occasions futures d'élargir ou d'améliorer le système.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller la participation des entreprises de services sans fil au service d'alertes. Il suivra également les avancées technologiques en matière de diffusion d'alertes pour cerner les occasions futures d'élargir ou d'améliorer le système.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller la participation des entreprises de services sans fil au service d'alertes. Il suivra également les avancées technologiques en matière de diffusion d'alertes pour cerner les occasions futures d'élargir ou d'améliorer le système.</p>
CODE SUR LES SERVICES SANS FIL		
<p>Le CRTC rendra une décision en ce qui a trait au Code sur les services sans fil et au cadre relatif aux politiques réglementaires connexes.</p>	<p>Le CRTC surveillera si le Code sur les services sans fil est respecté.</p>	<p>Le CRTC continuera de surveiller si le Code sur les services sans fil est respecté.</p>

21 Précédemment intitulé Diffusion d'alertes d'urgence sur sans-fil dans le Plan triennal du CRTC 2016-2019.

2017-2018

2018-2019

2019-2020

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le CRTC surveillera l'efficacité du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) pour ce qui est de l'accomplissement de son mandat, de l'amélioration de la sensibilisation et de la transparence à l'égard de ses services et processus, et de la vérification du respect, par les fournisseurs de services de communication, des exigences du CRTC relativement à la participation au CPRST.

Le CRTC prendra les mesures de conformité et d'application de la loi qui s'imposent, ce qui pourrait inclure l'imposition de sanctions administratives pécuniaires aux fournisseurs de services qui ne se conforment pas aux exigences relatives à la participation au CPRST.

Le CRTC continuera de surveiller l'efficacité du CPRST pour ce qui est de l'accomplissement de son mandat, de l'amélioration de la sensibilisation et de la transparence à l'égard de ses services et processus, et de la vérification du respect, par les fournisseurs de services de communication, des exigences du CRTC relativement à la participation au CPRST.

Le CRTC continuera de prendre les mesures de conformité et d'application de la loi qui s'imposent, ce qui pourrait inclure l'imposition de sanctions administratives pécuniaires aux fournisseurs de services qui ne se conforment pas aux exigences relatives à la participation au CPRST.

Le CRTC continuera de surveiller l'efficacité du CPRST pour ce qui est de l'accomplissement de son mandat, de l'amélioration de la sensibilisation et de la transparence à l'égard de ses services et processus, et de la vérification du respect, par les fournisseurs de services de communication, des exigences du CRTC relativement à la participation au CPRST.

Le CRTC continuera de prendre les mesures de conformité et d'exécution de la loi qui s'imposent, ce qui pourrait inclure l'imposition de sanctions administratives pécuniaires aux fournisseurs de services qui ne se conforment pas aux exigences relatives à la participation au CPRST.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le CRTC analysera la recherche concernant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels des utilisateurs de données sans fil, ainsi que le contexte réglementaire en évolution, afin de déterminer si l'on devrait envisager de renforcer les mesures de protection des renseignements personnels.

Le CRTC continuera de surveiller les questions relatives à la protection des renseignements personnels dans le contexte des réseaux de communication en évolution, et prendra des mesures réglementaires, si nécessaire et s'il y a lieu.

Le CRTC continuera de surveiller les questions relatives à la protection des renseignements personnels dans le contexte des réseaux de communication en évolution, et prendra des mesures réglementaires, si nécessaire et s'il y a lieu.

EXCELLENCE EN GESTION

Bilan des activités 2016-2017

Achevées²²

Plan d'investissement quinquennal du CRTC

Le CRTC a établi son Plan d'investissement quinquennal (le Plan) pour les exercices 2016-2017 à 2020-2021. Le Plan, qui s'étale sur cinq ans, est réactualisé tous les trois ans; la nouvelle version sera achevée en 2019-2020.

Les 150 ans du Canada

Dans le cadre des célébrations du 150^e du Canada, le CRTC a rendu hommage à des personnes qui ont joué un rôle important dans le secteur canadien des communications et dans l'histoire du Conseil en donnant leurs noms à des salles de réunion de son siège social à Gatineau.

Audit des contrôles de base

Le contrôleur général a mené un audit des contrôles de base en 2016 en vue de vérifier l'état de conformité du CRTC avec les politiques relatives aux finances, aux achats et aux ressources humaines. Le [rapport d'audit](#) indique que le CRTC a mis en place une structure de gouvernance de la gestion financière viable permettant d'assurer une solide gestion des ressources financières publiques. Le CRTC a élaboré un [Plan d'action de la gestion](#), qui explique les mesures néces-

saires pour donner suite aux conclusions de l'audit dans les domaines à améliorer. La plupart des mesures recommandées ont été achevées en 2016-2017 et continueront à être mises en œuvre à l'avenir à titre d'améliorations permanentes aux procédures et outils, comme les formations à l'intention de tous les nouveaux gestionnaires du CRTC.

Transformation de la gestion des ressources humaines

Le CRTC a mis en place un nouveau modèle de service de ressources humaines afin de mieux satisfaire les besoins de l'organisation en matière de ressources et de connaissances.

En cours²³

Stratégie du CRTC sur la santé mentale en milieu de travail

Conformément à la Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail, le CRTC a pris les dispositions voulues pour créer un environnement de travail sain, respectueux et positif afin de renforcer la fonction publique. Plus précisément, le CRTC a tenu des séances de sensibilisation aux problèmes de santé mentale en milieu de travail, nommé un champion pour promouvoir les bienfaits d'une

bonne santé mentale, procuré des formations aux gestionnaires en vue de les aider à bien répondre en cas de problèmes et incidents liés à la santé mentale, et est demeuré en liaison avec d'autres ministères fédéraux afin de rassembler d'autres pratiques exemplaires et outils.

Sensibilisation et collaboration

Le CRTC a continué de collaborer avec des ministères et organismes gouvernementaux au Canada et à l'étranger, y compris des organismes de réglementation d'autres pays, ainsi que 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 est un membre actif du réseau d'application de la loi concernant les communications non sollicitées (UCENet), qui comprend des organismes du monde entier unis dans la lutte contre les télécommunications non sollicitées et les pourriels illicites. À l'heure actuelle, 49 organismes d'application de la loi, 27 entreprises du secteur et 6 organisations non gouvernementales participent à cette initiative.

En octobre 2016, le CRTC a tenu, en partenariat avec l'Institut international des communications, un atelier international sur la sécurité des communications.

²² Activités du Plan triennal du CRTC 2016-2019 qui sont achevées.

²³ Activities from the CRTC Three-Year Plan 2016-2019 that completed a milestone, but are ongoing.

Les participants ont collaboré à déterminer les moyens d'éliminer les pourriels et les communications importunes. Le président du CRTC a pris la parole lors de cet événement, afin de s'assurer que les intérêts des Canadiens sont bien représentés à l'échelle internationale.

Prix d'excellence universitaire du CRTC en recherche sur les politiques

Dans le cadre de ses activités d'engagement civil, le CRTC continue d'organiser des activités de sensibilisation auprès des milieux universitaires, et ce, en vue d'intégrer diverses perspectives dans ses processus décisionnels. Les tout premiers gagnants du [Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques](#) ont reçu leur prix en mai 2016. Les communications primées sont accessibles à partir du site Web du CRTC.

Promouvoir une culture d'innovation et d'expérimentation

Le CRTC a continué ses efforts d'habilitation de ses employés en leur donnant l'occasion de mettre en œuvre des idées novatrices par l'entremise du défi annuel 7,5 heures, lors duquel tout le personnel peut présenter des propositions qui feront l'objet d'un vote.

Le projet gagnant en 2016 traite de la nécessité de favoriser plus efficacement la collaboration entre les divers secteurs du CRTC par le déploiement d'une plateforme de collaboration en ligne.

Appuyer l'Objectif 2020

Le CRTC a reconduit son soutien envers la vision de l'Objectif 2020 en prenant des mesures pour bâtir des effectifs et un milieu de travail suffisamment souples pour anticiper et répondre aux besoins émergents des Canadiens. Par exemple, le CRTC a continué de tenir des discussions sur diverses plateformes numériques afin d'offrir le maximum d'occasions de participation pour les Canadiens, notamment, pour une des premières fois par une organisation du gouvernement fédéral, par Reddit et Facebook Live. On peut trouver la description complète des initiatives 2020 du CRTC dans notre [rapport](#).

Perspective triennale

2017-2018	2018-2019	2019-2020
PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL EN CONFORMITÉ ET ENQUÊTES		
<p>Le CRTC continuera d'ajouter du matériel de formation à l'intention des agents d'application de la loi sur son portail de formation, afin de répondre aux exigences particulières du programme de conformité et d'application de la loi.</p>	<p>Le CRTC élaborera du matériel de formation à l'intention des analystes du renseignement et l'ajoutera à son portail.</p>	<p>Le matériel de formation continuera d'être examiné et actualisé, au besoin, pour s'assurer qu'il demeure à jour.</p>
NOUVEAU ► STRATÉGIE SUR LA SANTÉ MENTALE EN MILIEU DE TRAVAIL		
<p>En s'appuyant sur ses activités visant à favoriser la santé mentale de ses employés, le CRTC adoptera une stratégie pluriannuelle sur la santé mentale en milieu de travail. Les employés auront l'occasion de participer à l'élaboration de la stratégie. Le résultat escompté vise à soutenir la participation et le rendement des employés et finalement de permettre à ceux-ci de mieux servir les Canadiens.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie sur la santé mentale en milieu de travail tout en mesurant son efficacité par le biais du nouveau sondage annuel auprès des fonctionnaires. Cette stratégie sera peaufinée, au besoin.</p>	<p>Le CRTC poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie sur la santé mentale en milieu de travail. Il en surveillera l'efficacité et la peaufinera, au besoin.</p>
NOUVEAU ► PLAN DE RELÈVE DU CRTC		
<p>Le CRTC continuera la formation Planification de la relève pour gestionnaires occupés, et élaborera pour approbation un programme de gestion de talents organisationnels qui tiendra compte des flexibilités des nouvelles orientations en dotation émises par la Commission de la fonction publique.</p> <p>Le CRTC fera aussi une révision du programme d'orientation des nouveaux employés, et développera un programme d'orientation pour les nouveaux gestionnaires.</p>	<p>Le CRTC mettra en œuvre le programme de gestion des talents organisationnels, incluant un questionnaire de maintien des effectifs. Le CRTC va également offrir le programme d'orientation pour les nouveaux employés et pour les nouveaux gestionnaires.</p>	<p>Le CRTC évaluera et mettra à jour le programme de gestion des talents et les programmes d'orientation.</p>

2017-2018	2018-2019	2019-2020
MOBILISER ET INFORMER LES CANADIENS		
<p>Le CRTC mettra en œuvre la nouvelle Politique du gouvernement du Canada sur les communications et image de marque et continuera de faire appel aux nouvelles approches de communication numérique pour mobiliser et informer les Canadiens.</p>	<p>Le CRTC continuera de faire appel aux nouvelles approches de communication numérique pour mobiliser et informer les Canadiens.</p>	<p>Le CRTC continuera de faire appel aux nouvelles approches de communication numérique pour mobiliser et informer les Canadiens.</p>
MISE EN ŒUVRE DE LA NOUVELLE POLITIQUE SUR LES RÉSULTATS		
<p>Le CRTC continuera de mettre en œuvre la nouvelle Politique du gouvernement du Canada sur les résultats. En 2016, le CRTC a mis sur pied un Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation (CMRE), et nommé un responsable de la mesure du rendement et de l'évaluation.</p> <p>Le CMRE se réunira régulièrement pour discuter des mesures du rendement et mener une évaluation annuelle. Le CRTC continuera de participer aux activités de divers petits groupes de travail relevant de ministères et d'organismes, afin d'assurer la mise en œuvre de la Politique.</p> <p>D'ici novembre 2017, le CRTC aura instauré un nouveau Cadre des résultats du Ministère et dressé l'inventaire des programmes.</p>	<p>Le CRTC continuera de mettre en œuvre la Politique sur les résultats et surveillera l'efficacité de son nouveau Cadre des résultats du Ministère et de l'inventaire des programmes. Il mènera également une évaluation annuelle.</p>	<p>Le CRTC continuera de mettre en œuvre la Politique sur les résultats et surveillera l'efficacité de son nouveau Cadre des résultats du Ministère et de l'inventaire des programmes. Il mènera également une évaluation annuelle.</p>
RAYONNEMENT EN MILIEU UNIVERSITAIRE		
<p>Le CRTC continuera de travailler avec les milieux universitaires en vue de tirer profit des possibilités de collaboration en matière de projets novateurs, d'encourager la recherche et l'analyse fondées sur les éléments probants relativement à la politique sur la communication, et d'étudier les méthodes émergentes permettant de définir les problèmes opérationnels.</p> <p>Le CRTC et l'Association canadienne de communication parraineront le deuxième Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques.</p>	<p>Le CRTC continuera de travailler avec les milieux universitaires en vue de tirer profit des possibilités de collaboration en matière de projets novateurs, d'encourager la recherche et l'analyse fondées sur les éléments probants relativement à la politique sur la communication, et d'étudier les méthodes émergentes permettant de définir les problèmes opérationnels.</p> <p>Le CRTC et l'Association canadienne de communication parraineront le troisième Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques.</p>	<p>Le CRTC continuera de travailler avec les milieux universitaires en vue de tirer profit des possibilités de collaboration en matière de projets novateurs, d'encourager la recherche et l'analyse fondées sur les éléments probants relativement à la politique sur la communication, et d'étudier les méthodes émergentes permettant de définir les problèmes opérationnels.</p> <p>Le CRTC et l'Association canadienne de communication parraineront le quatrième Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques.</p>

2017-2018

2018-2019

2019-2020

SURVEILLANCE DE L'INDUSTRIE ET RAPPORTS

Le CRTC continuera de recueillir des données pertinentes et fiables dans l'industrie des communications, et de les publier afin de les mettre à disposition du CRTC, des partenaires et des Canadiens. Le CRTC continuera d'améliorer le Rapport de surveillance des communications.

Le CRTC continuera de publier le Rapport de surveillance des communications, les résultats financiers sur la radiodiffusion et les rapports cumulés. Les résultats financiers sur la radiodiffusion et les produits associés seront améliorés afin d'être plus utiles au public.

En outre, le CRTC finalisera la mise en œuvre des améliorations apportées afin de simplifier les dépôts de données en ligne pour les utilisateurs externes, et de renforcer le respect des exigences en matière d'inscription par les fournisseurs de services de télécommunication.

Le CRTC continuera de recueillir des données pertinentes et fiables dans l'industrie des communications, et de les publier afin de les mettre à disposition du CRTC, des partenaires et des Canadiens. Le CRTC continuera d'améliorer le Rapport de surveillance des communications.

Le CRTC continuera de publier le Rapport de surveillance des communications, les résultats financiers sur la radiodiffusion et les rapports cumulés.

Le CRTC continuera de recueillir des données pertinentes et fiables dans l'industrie des communications, et de les publier afin de les mettre à disposition du CRTC, des partenaires et des Canadiens. Le CRTC continuera d'améliorer le Rapport de surveillance des communications.

Le CRTC continuera de publier le Rapport de surveillance des communications, les résultats financiers sur la radiodiffusion et les rapports cumulés.

NOUVEAU ▶

MESURES DU RENDEMENT DES MÉDIAS NUMÉRIQUES AU CANADA

Le CRTC entreprendra une recherche visant à approfondir sa compréhension de la situation financière des médias numériques au Canada, y compris un sondage ciblé des activités des diffuseurs dans les médias numériques.

Le CRTC approfondira sa compréhension par ses recherches et publiera d'autres données liées aux médias numériques.

Le CRTC publiera des données sur les médias numériques.

INITIATIVE DE RENOUVELLEMENT DU WEB

Le CRTC continuera de transférer son site Web sur la plateforme intégrée Canada.ca, conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor.

COMMUNIQUER AVEC NOUS

Exprimez-vous!

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

Nous vous encourageons à faire connaître vos points de vue. Nous vous invitons à vous joindre à nous pour poursuivre l'édification d'un système de communication de calibre mondial qui répond à vos besoins.

Pourquoi votre participation est importante

Il est tout à votre avantage de connaître nos activités et leur raison d'être. Il est tout aussi à votre avantage de prêter votre concours pour nous aider à décider des politiques et des règlements que nous élaborerons, ainsi que des mesures que nous prendrons. Pour ce faire, vous devez vous exprimer et nous faire part de votre point de vue.

Nous écoutons...et nous agissons

Il est essentiel pour nous de vous écouter. Vous nous indiquez la direction et, dans la mesure du possible, nous nous attaquons de front à vos problèmes.

Participer à une instance publique

Nous menons régulièrement des instances publiques afin de vous permettre d'exprimer 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, rendez-vous sur notre site Web, à la [page d'accueil](#).

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 concernent directement. Consultez notre site Web et sa [page d'accueil](#) pour connaître les consultations à venir.

Restez branchés!



Communiquer avec nous

[Communiquer avec nous en ligne](#) – Vous trouverez en ligne un formulaire que vous pouvez remplir, étape par étape, pour soumettre vos questions et vos plaintes.

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

« Le CRTC veut mettre les Canadiens au centre de leur système de communication. Et cela signifie qu'ils se fassent entendre et que leurs points de vue soient connus. »

Jean-Pierre Blais,
président, CRTC

