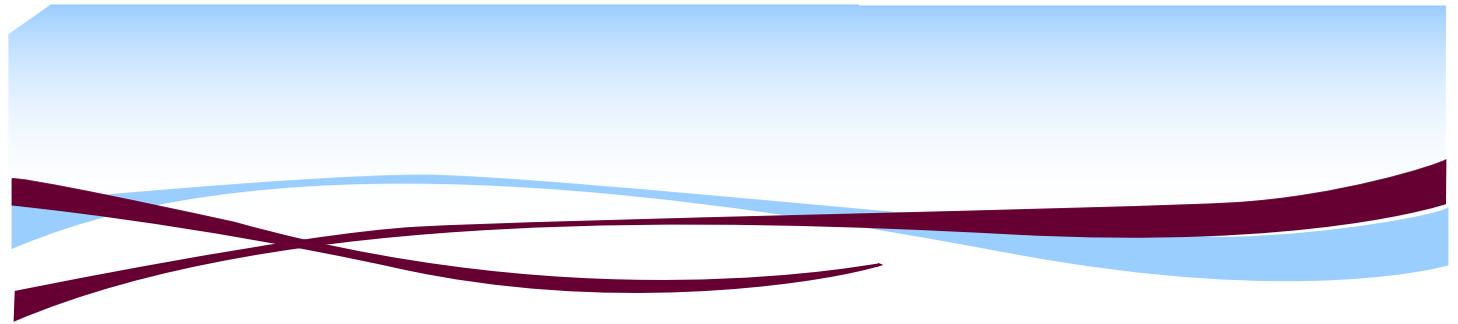




Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission



Plan triennal du CRTC

2012-2015



www.crtc.gc.ca

Canada 

CRTC

Plan triennal

2012–2015

Cette publication est offerte par voie électronique : <http://www.crtc.gc.ca>

On peut obtenir cette publication sur demande en média substitut.

This document is also available in English.

No. de catalogue : BC9-3/2012F-PDF
ISSN # : 1929-851X

Plan triennal du CRTC 2012–2015

Introduction

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est chargé de la réglementation et de la supervision du système canadien des communications, conformément au mandat que lui a confié le Parlement, y compris en œuvrant à l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. De plus, les responsabilités du CRTC comprennent celles découlant de la loi canadienne anti-pourriel, qui s'attaque, entre autres, à l'envoi de messages électroniques commerciaux (par exemple les pourriels).

Le CRTC réalise son mandat à partir de ses bureaux de la région de la capitale nationale et de ses bureaux régionaux au Canada, et ce, avec la participation de ses conseillers nationaux et régionaux ainsi que de son personnel.

Le Plan triennal du CRTC présente un résumé des principales activités qu'il compte entreprendre au cours de la période se terminant le 31 mars 2015 afin de réaliser son mandat. Ce document vise à informer les Canadiens des projets du CRTC afin de les aider à se préparer à participer à ses activités.

S'appuyant sur son mandat législatif, le CRTC vise à s'assurer que les Canadiens aient accès à un système de communications de classe mondiale. Trois jalons viennent soutenir ce grand objectif :

1. **Créer** – Au titre de ce jalon, les activités du CRTC permettent de s'assurer que les Canadiens aient accès à un contenu créatif passionnant, provenant de diverses sources, sur une variété de plateformes. En particulier, le CRTC favorise la création d'émissions qui reflètent la diversité canadienne et qui permettent aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle du pays.
2. **Brancher** – Au titre de ce jalon, les activités du CRTC permettent de s'assurer que les Canadiens puissent être reliés à des services de communications novateurs et de qualité à un coût abordable et avoir accès à un contenu créatif. Ceci comprend les services qui facilitent l'accès au système de communications pour les Canadiens ayant un handicap.
3. **Protéger** – Au titre de ce jalon, les activités du CRTC permettent de renforcer la sécurité des Canadiens et de mieux faire valoir leurs intérêts par la promotion de la conformité à ses règlements et de leur mise en application, y compris ceux liés aux communications non sollicitées. De plus, le CRTC s'assure que les Canadiens aient accès à des services de communications d'urgence, y compris le service 911 et les systèmes d'alerte publics.

On s'attend à ce que ces trois jalons produisent des résultats précis. Le CRTC surveille les progrès vers leur atteinte et fait rapport à ce sujet annuellement. Par exemple, il

continuera de surveiller de près la disponibilité des émissions canadiennes, l'argent qu'on investit chaque année pour leur création ainsi que les auditoires qu'elles attirent. Le CRTC surveillera également les vitesses de la large bande et le choix sur le plan des fournisseurs de services Internet qui s'offrent aux Canadiens, de même que le prix payé pour les services téléphoniques. Aussi, on surveillera le pourcentage de Canadiens qui affirment recevoir un moins grand nombre d'appels de télémarketing de même que le nombre de pourriels évités.

Les efforts du CRTC reposeront sur un engagement envers l'excellence dans la gestion, ce qui permettra d'assurer que ses décisions s'appuient sur les valeurs et l'éthique du service public, qu'il gère les fonds publics de manière responsable et qu'il est responsable devant les Canadiens.

Grâce à ses activités de surveillance et de recherche à l'échelle nationale et internationale, le CRTC verra à s'assurer que le système canadien des communications produise des résultats qui profitent aux Canadiens. Parmi ses projets en cours, le CRTC entend procéder à l'examen de son cadre réglementaire pour faire en sorte qu'il soit efficace et tourné vers l'avenir, et qu'il continue de s'harmoniser avec un contexte novateur évoluant rapidement. De manière particulière, le cadre du CRTC favorisera l'autonomie des Canadiens en leur procurant les outils dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés au sein d'un marché concurrentiel.

Les Canadiens peuvent être fiers d'avoir mis au point un système de communications en mesure de servir l'intérêt du public. Au cours des trois prochaines années, le CRTC mettra à profit cette réalisation pour favoriser un système de communications de classe mondiale, et ce, au bénéfice des citoyens, des créateurs et des consommateurs canadiens.

Le contexte communicationnel évolue à bon rythme. Il se peut que le CRTC ait à modifier ses projets afin de pouvoir répondre à de nouveaux enjeux. Chaque année, un plan triennal mis à jour sera publié.

Instances publiques et principales activités en cours

Au cours de la période 2012-2015, le CRTC entend assumer ses responsabilités en menant diverses activités qui sont reliées entre elles, entre autres :

- des instances publiques et d'autres initiatives liées aux activités du CRTC au titre des jalons Créer, Brancher et Protéger;
- l'excellence au chapitre de la gestion.

Créer

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Processus stratégiques		
Mise en œuvre de la révision du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale pour les services de télévision en direct	Examen ciblé de la politique sur la radio commerciale pour les marchés francophones, y compris un examen des règlements touchant à la diffusion de musique vocale de langue française	Examen de l'octroi de licences de catégorie A pour les services de télévision spécialisée
	Examen des politiques sur la radio et la télévision à caractère ethnique	
Examen de la politique sur la télévision à la carte	Examen ciblé de la politique sur la radio commerciale pour les marchés anglophones, une fois que sera terminé l'examen pour les marchés francophones	Examen de la politique sur la radio autochtone
En ce qui concerne les genres musicaux, évaluation pour déterminer s'il faut permettre la concurrence dans ce domaine des services de télévision spécialisée	Examen de la politique sur la protection des genres pour les services de télévision spécialisée	
Processus d'octroi de licences		
Renouvellement des licences pour les stations de radio par satellite		Renouvellement, au moyen de l'approche fondée sur les groupes, de la licence pour les services de télévision de Rogers
Renouvellement des licences de CBC/SRC		Renouvellement des licences pour les stations de télévision en direct de langue française
Renouvellement des licences pour les services de télévision indépendants et examen de demandes de services à distribution obligatoire au titre de l'article 9(1)(h)		
Propriété		
Fusion BCE/Astral		

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Examen et rationalisation		
Examen et rationalisation des exigences découlant des ordonnances d'exemption actuelles pour la radio	Poursuite de l'examen et de la rationalisation des ordonnances d'exemption existantes pour la radiodiffusion; réflexion sur la possibilité d'exempter d'autres types de services radiophoniques	
Gestion de la création de contenu canadien pour la radio		
Examen et rationalisation de la politique sur les avantages tangibles		
Exemption des services de catégorie B de petite taille et d'autres services dans une troisième langue		

Brancher

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Processus stratégiques		
Examen du cadre réglementaire pour les petites entreprises de services locaux titulaires		Examen de la politique sur les services essentiels
	Examen du cadre réglementaire et du plan de modernisation de Norouestel	
Examen de la confidentialité des renseignements sur les coûts des services de gros	Examen des méthodes utilisées pour fixer le prix des services de gros	
Mise au point d'un accord type d'accès municipal		

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Mise en œuvre de l'interconnexion des réseaux téléphonique	Mise en œuvre de l'interconnexion des réseaux téléphonique	Mise en œuvre de l'interconnexion des réseaux téléphoniques
Modalités de service pour les utilisateurs du sans fil		
Enjeux entourant l'accessibilité aux télécommunications <ul style="list-style-type: none"> • Service de relais vidéo • Accessibilité des combinés pour les services mobiles sans fil 	Enjeux entourant l'accessibilité aux télécommunications <ul style="list-style-type: none"> • Service de relais vidéo • Accessibilité des combinés pour les services mobiles sans fil 	
Mise en œuvre de la décision sur l'intégration verticale	Mise en œuvre de la décision sur l'intégration verticale	
Applications		
Mise en œuvre de la facturation des services d'accès haute vitesse de gros		
Processus d'octroi de licences		
Renouvellement des licences pour les entreprises de distribution par relais satellite et par satellite de radiodiffusion directe		

Protéger

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Surveillance du déploiement du système d'alertes publiques	Surveillance du déploiement du système d'alertes publiques	
		Examen du cadre réglementaire pour les services 911 de prochaine génération
2012–2013	2013–2014	2014–2015

Vol de combinés pour les services sans fil		
Enquête sur les plaintes et application des Règles sur les télécommunications non sollicitées	Enquête sur les plaintes et application des Règles sur les télécommunications non sollicitées Utilisation de tous les outils de mise en application afin de favoriser la conformité	Enquête sur les plaintes et application des Règles sur les télécommunications non sollicitées Mise à jour de l'analyse du contexte afin de s'assurer de l'efficacité du programme de conformité et de mise en application
Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées afin de s'assurer qu'elles soient toujours adaptées à l'état du marché	Mise en œuvre des Règles révisées sur les télécommunications non sollicitées	Mise en œuvre des Règles révisées sur les télécommunications non sollicitées
Établissement de partenariats nationaux et internationaux en vue de favoriser les activités de mise en application afférentes à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et à la loi canadienne anti-pourriel, y compris la mise sur pied d'un réseau international relatif aux numéros de télécommunication exclus	Poursuite du travail en vue de mettre sur pied un réseau international relatif aux numéros de télécommunication exclus, ainsi que d'établir des partenariats et de conclure des ententes avec des pays partenaires sur la mise en application au titre de la LNTE et de la loi canadienne anti-pourriel	Mise à profit du réseau international relatif aux numéros de télécommunication exclus et collaboration offerte aux parties étrangères dans le cas de dossiers transfrontaliers ayant trait à la LNTE et à la loi canadienne anti-pourriel
Rédaction des règlements sur les droits de télémarketing	Mise en œuvre des règlements sur les droits de télémarketing	
Mise au point de politiques et de procédures de mise en application, ainsi que de l'infrastructure connexe, en appui à la loi canadienne anti-pourriel	Début de la mise en application de la loi canadienne anti-pourriel lorsque celle-ci entrera en vigueur	Travail en vue de renforcer le respect envers la loi canadienne anti-pourriel au moyen d'outils de mise en application, et examen des politiques internes entourant la mise en application

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Création et mise en œuvre du Centre de notification des pourriels	Analyse des plaintes relatives à la loi canadienne anti-pourriel	Analyse des plaintes relatives à la loi canadienne anti-pourriel
		Préparation en vue de l'examen parlementaire des activités afférentes à la loi canadienne anti-pourriel

Excellence au chapitre de la gestion

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Mise à jour du cadre de gestion du rendement du CRTC	Surveillance des progrès en vue de l'atteinte des résultats attendus	Surveillance des progrès en vue de l'atteinte des résultats attendus
Mise en œuvre d'un programme sur la rotation des emplois	Poursuite du programme sur la rotation des emplois	Poursuite du programme sur la rotation des emplois
Examen et mise à jour du programme de formation Prestation de programmes sur la pensée stratégique et la formation en leadership	Examen et mise à jour du programme de formation Prestation de programmes sur la pensée stratégique et la formation en leadership	Examen et mise à jour du programme de formation
Réalisation d'exercices sur la gestion du talent et élaboration de plans de succession pour des postes clés	Réalisation d'exercices sur la gestion du talent et élaboration de plans de succession pour des postes clés	Réalisation d'exercices sur la gestion du talent et élaboration de plans de succession pour des postes clés
Examen de la structure et des priorités organisationnelles dans le but de réduire les coûts de fonctionnement de 5 % au cours des trois prochaines années	Poursuite de l'examen de la structure et des priorités organisationnelles	Poursuite de l'examen de la structure et des priorités organisationnelles

2012–2013	2013–2014	2014–2015
Travail en vue de terminer le Code de conduite du CRTC afin d'appuyer et de bonifier le Code de valeurs et d'éthique du secteur public		
Amorce d'un processus en vue de revoir les systèmes et les contrôles financiers à l'interne	Poursuite de l'examen des systèmes et des contrôles financiers à l'interne	
Élaboration d'un plan stratégique en technologies de l'information (TI)	Mise en œuvre d'un plan stratégique en TI	Mise en œuvre d'un plan stratégique en TI

Autres activités principales en cours pour les jalons Créer, Brancher et Protéger

- Demandes entourant les licences de radiodiffusion (nouvelles licences ou modifications aux licences);
- Audiences sur le renouvellement des licences pour les stations aux prises avec des questions de non-conformité;
- Règlement des différends à l'amiable;
- Traitement des demandes d'abstention de la réglementation, de révision et de modification de décisions, tarifaires et autres demandes;
- Gestion des ressources de numérotation;
- Surveillance de l'accès aux services Internet à large bande, y compris les vitesses de téléchargement et de téléversement;
- Surveillance des mesures prises par les entreprises de distribution de télévision pour répondre aux demandes des consommateurs, soit en offrant davantage de souplesse à l'égard de leurs forfaits;
- Travail en vue de coordonner et de faciliter les activités du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion;
- Travail en vue de coordonner et de faciliter les activités des groupes de travail professionnels (par exemple les groupes de travail sur le sous-titrage codé);
- Mise en application des politiques et des exigences relatives :
 - aux pratiques de gestion du trafic Internet;
 - au service 911 pour la voix par IP; et
 - à l'intensité sonore des publicités;

- Administration et gestion de la LNNTE et du Centre de notification des pourriels;
- Rédaction et présentation du rapport annuel au Parlement sur la LNNTE;
- Analyse des plaintes et des déclarations soumises au Centre de notification des pourriels;
- Participation aux groupes de travail afférents à la mise en application de la loi canadienne anti-pourriel et travail de coordination avec le Commissariat à la protection de la vie privée et le Bureau de la concurrence, et travail de coordination avec Industrie Canada au chapitre des exigences en matière de production de rapports et d'information publique;
- Élaboration d'un cadre sur la gestion du rendement au titre de la loi canadienne anti-pourriel et production de rapports à ce sujet;
- Mise au point d'initiatives d'information publique et de sensibilisation relatives à la LNNTE et à la loi canadienne anti-pourriel;
- Travail en vue d'améliorer le site Web du CRTC afin que l'utilisateur puisse y naviguer de manière intuitive et qu'il soit accessible à tous les Canadiens, et surveillance des modifications apportées au site Web pour assurer l'efficacité;
- Surveillance des tendances au chapitre des plaintes des consommateurs;
- Réalisation d'analyses de la conjoncture pour cerner et surveiller les nouvelles tendances;
- Amélioration des activités de sensibilisation destinées aux consommateurs et aux groupes d'intérêt public;
- Publication de travaux de recherche et d'analyse afin de susciter un dialogue et des débats au sein de la population sur des enjeux stratégiques;
- Surveillance de l'évolution de la réglementation dans les pays que le gouvernement du Canada considère comme étant prioritaires et dans les pays dont le système réglementaire est de nature progressive; et
- Analyse et surveillance de l'industrie des communications et production de rapports publics à ce sujet au moyen de la publication annuelle du *Rapport de surveillance des communications*.