Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

C'est votre

CRTC

Voici comment faire connaître **votre** opinion!

Votre guide pour comprendre nos activités en 5 minutes et y participer

Canada

CE QUE NOUS FAISONS

Établir et maintenir le type de système de communication dont vous avez besoin nécessite les efforts d'un bon nombre de personnes.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les citoyens, les diffuseurs, les fournisseurs de services, les petites entreprises et d'autres intervenants. Nous réalisons un large éventail d'activités visant à améliorer la radiodiffusion et les télécommunications au Canada.

AIDER LES CANADIENS À COMMUNIQUER

Nous savons à quel point les services de radiodiffusion et de télécommunications sont importants pour vous. Vous comptez sur les communications pour travailler, étudier et vous divertir.

Une part considérable de votre budget mensuel est consacrée aux services de communication. Vous vous attendez donc à bénéficier d'un système de communication fiable qui répond à vos besoins à un prix acceptable.

Afin de suivre le rythme de l'évolution des besoins et des intérêts des Canadiens, nous examinons périodiquement le niveau de service minimal que vous devriez vous attendre à recevoir, comme l'accessibilité à des services Internet haute vitesse de qualité.

SERVIR L'INTÉRÊT PUBLIC

La technologie des communications ne cesse d'occuper une place grandissante dans nos vies. Nous sommes résolus à faire en sorte que vous ayez accès à un système de communication de classe mondiale qui offre :

- un contenu attrayant et diversifié;
- des options de services de qualité à prix abordable;
- un environnement sécuritaire où mener vos activités commerciales et personnelles.

ENCOURAGER LE RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLES

Une partie importante de notre travail consiste à s'assurer que les lois et les règles en matière de communication, mises en place pour protéger l'intérêt public, soient respectées.

Ainsi, nous encourageons et surveillons la conformité à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications*, à la *Loi canadienne antipourriel* (LCAP) et aux règles qui régissent la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE).

NOS AUTRES ACTIVITÉS

- **Émettre des licences**. Nous attribuons, renouvelons et modifions les licences de radiodiffusion partout au Canada.
- **Prendre des décisions sur la propriété**. Nous veillons à ce que l'industrie de la radiodiffusion prenne vos intérêts en compte lorsqu'il y a des fusions, des acquisitions et des changements de propriété.
- **Assurer des choix abordables**. Nous prenons les mesures nécessaires pour garantir que les marchés des télécommunications sont suffisamment concurrentiels pour vous offrir des choix abordables.
- **Donner suite aux demandes de renseignements et aux plaintes**. Nous répondons à vos demandes de renseignements, prenons des mesures en fonction de vos commentaires et de vos plaintes, et tenons compte de vos préoccupations et de vos points de vue au moment de prendre des décisions stratégiques. Parfois, cela signifie vous diriger vers nos organisations partenaires qui nous représentent au sujet des questions d'intérêt suivantes:
  - Pour les litiges de facturation ou des questions liées à la qualité de vos services de télécommunications **- Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)**.
  - Pour les questions concernant le contenu des émissions de radio et de télévision **- Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR)**.
  - Pour des questions concernant les appels de télémarketing **- La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)**.

EXPRIMEZ-VOUS!

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

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

POURQUOI VOTRE PARTICIPATION EST IMPORTANTE

Les activités que nous menons ont une incidence directe sur vous.

Les politiques et les règlements que nous élaborons de même que les décisions et les mesures que nous prenons contribuent au bon fonctionnement de votre système de communication.

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

NOUS VOUS ÉCOUTONS… ET NOUS AGISSONS

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

VOICI DES EXEMPLES :

QUAND VOUS NOUS AVEZ DIT …	NOUS AVONS FAIT CECI…
Les contrats de téléphonie cellulaire sont difficiles à comprendre et les frais d'itinérance sont élevés.	**Nous avons tenu des consultations qui ont mené à l'élaboration du Code sur les services sans fil, grâce auquel les contrats de téléphonie cellulaire sont simplifiés, vos droits sont énoncés clairement et de nouvelles exigences sont imposées aux fournisseurs de services.**
Nous recevons des appels de télémarketing non sollicités.	**Nous avons élaboré les Règles sur les télécommunications non sollicitées afin de réduire le nombre d'appels indésirables que vous recevez.**
Les messages publicitaires assourdissants diffusés à la télévision nous dérangent.	**Nous avons obligé l'industrie à diffuser les messages publicitaires à la même intensité sonore que les émissions.**
Les services de télécommunications dans le Nord ne sont pas comparables à ceux offerts dans le reste du Canada.	**Nous avons veillé à ce qu'un plan de modernisation des services de télécommunications dans le Nord soit mis en place et centré sur les investissements d'infrastructure.**
Les Canadiens qui sont sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole ont du mal à communiquer en utilisant le service de relais par téléscripteur ou le service de relais téléphonique par protocole Internet.	**Nous avons pris des mesures pour rendre le service de relais vidéo obligatoire partout au Canada afin que les personnes utilisant une langue des signes puissent communiquer plus efficacement avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux.**

VOICI COMMENT PARTICIPER À NOS ACTIVITÉS

Pour prendre connaissance des différentes façons de communiquer avec nous et de participer à nos activités, consultez notre site Web à l'adresse suivante :

WWW.CRTC.GC.CA/FR/CONTACT.HTM

En attendant, voici différentes façons de nous joindre :

EN LINE

Vous trouverez en ligne un formulaire que vous pouvez remplir, étape par étape, pour soumettre vos questions et vos plaintes. Ce formulaire figure à l'adresse suivante : **www.crtc.gc.ca/rapidsccm/register.asp?lang=f**

PAR LA POSTE

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

PAR TÉLÉPHONE

Sans frais : **1-877-249-CRTC (2782)**

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

Nos bureaux régionaux :

- Nouvelle-Écosse : **902-426-7997**
- Québec : **514-283-6607**
- Ontario : **416-954-6271**
- Manitoba : **204-983-6306**
- Saskatchewan : **306-780-3422**
- Alberta : **403-292-6660**
- Colombie-Britannique : **604-666-2111**

PAR TÉLÉCOPIEUR

Numéro : **819-994-0218**

PARTICIPER À UNE INSTANCE PUBLIQUE

Nous menons régulièrement des instances publiques afin de vous permettre de faire part de vos points de vue sur des questions importantes, et ce, en personne, par vidéoconférence, en ligne ou par écrit. Pour en savoir davantage sur les instances à venir et sur la façon dont vous pouvez participer, consultez la page d'accueil de notre site Web, à l'adresse suivante : **www.crtc.gc.ca/fra/accueil-home.htm**

PRENDRE PART À UNE CONSULTATION EN LIGNE

Vous pouvez faire connaître vos points de vue en prenant part à l'une de nos consultations en ligne, lesquelles nous permettent de recueillir des renseignements sur des questions qui vous touchent directement. Consultez la page d'accueil de notre site Web pour prendre connaissance des consultations à venir, à l'adresse suivante : **www.crtc.gc.ca/fra/accueil-home.htm**

NOUS SUIVRE SUR TWITTER

Participez aux conversations quotidiennes sur des questions liées aux communications qui touchent les Canadiens : **@CRTCfra**

AIMEZ-NOUS SUR FACEBOOK

Find and share useful info on your communication services and products:
CRTC - Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Qu’est-ce que le

CRTC ?

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a été institué par le Parlement du Canada pour réglementer et surveiller la radiodiffusion et les télécommunications au Canada. Cela comprend notamment les services de radio, de télévision et de téléphonie de même que les services Internet sur lesquels vous comptez quotidiennement, tout comme les autres Canadiens. Le CRTC, dont l’administration centrale est établie dans la région de la capitale nationale et qui compte des bureaux à l’échelle du pays, rend compte au Parlement par l’intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au 1-877-249-2782 (au Canada seulement) ou 819-997-0313.

ISBN : **BC92-85/2015F-PDF**

N° de cat. : **978-0-660-03312-9**