

LKC  
HE  
8679  
.C3  
S6314  
1997

# Services de gestion du spectre

IC

Normes de service:

- Service par téléphone et service en personne
- Délivrance de licence radio
- Enquêtes sur le brouillage des radiocommunications

***Déterminés à bien  
vous servir!***

Canada 



# Services de gestion du spectre



Industry Canada  
Library - Queen

MAI 3 1 2012  
MAY

Industrie Canada  
Bibliothèque - Queen

## Nos objectifs :

- nous assurer que toutes les utilisations des fréquences sont compatibles;
- nous assurer que des fréquences radio sont disponibles pour de nouveaux utilisateurs, de nouvelles applications et de nouvelles technologies;
- assigner aux utilisateurs des fréquences qui répondent à leurs besoins;
- réduire au minimum les cas de brouillage;
- veiller à ce que le brouillage préjudiciable fasse l'objet d'enquêtes rapides.

# Nos engagements envers vous :

Nous fournirons un service rapide et courtois à tous nos clients.

Le présent feuillet expose nos normes de service à la clientèle, y compris :

- le service par téléphone et le service en personne;
- le délai d'approbation d'une demande de licence;
- le délai de réponse aux plaintes concernant le brouillage préjudiciable causé aux systèmes de radiocommunication.

Nous nous efforçons de respecter nos normes et vos dates d'entrée en service. Si nous sommes incapables de respecter le délai indiqué, nous vous préviendrons:

dans le cas d'une demande de licence radio, au moins 2 semaines avant la date à laquelle vous attendez votre autorisation;

dans le cas d'une enquête concernant le brouillage préjudiciable causé à un système de radiocommunication, au moins 2 jours avant la date convenue.

Nous vous expliquerons la raison du retard, nous vous indiquerons une nouvelle date et nous vous donnerons la possibilité de discuter de la question.



# Ce à quoi vous pouvez vous attendre de notre part :

## Service par téléphone

La première personne que vous répondra vous indiquera, s'il y a lieu, l'interlocuteur capable de répondre à votre demande.

Nous retournerons tous les appels téléphoniques dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Toutefois, si la personne à laquelle vous désirez parler est absente, nous vous suggérerons un autre interlocuteur. Si vous préférez tout de même parler à la personne que vous avez demandée, celle-ci vous rappellera dans un délai d'un (1) jour ouvrable dès son retour au bureau.

Nous répondrons sur-le-champ à la plupart des demandes de renseignements. Si cela n'est pas possible, nous vous expliquerons la raison du retard et nous vous dirons combien de temps environ il faudra pour vous répondre. Normalement, le délai ne dépassera pas cinq (5) jours ouvrables.

## Service en personne

Pendant les heures de bureau, quelqu'un vous répondra dans les 10 minutes qui suivront votre arrivée à notre bureau. Pour que nous puissions mieux vous servir, veuillez nous appeler pour prendre rendez-vous.

## Qualité de l'information

Tous nos documents et toute notre information seront faciles à comprendre.

Nous ferons revoir par notre personnel et par des clients tous les formulaires nouveaux ou modifiés, pour nous assurer qu'ils sont clairs.

Notre objectif est de veiller à ce que toutes les licences et toute la correspondance soient exemptes d'erreurs.

# Approbation des demandes de licence

Sur réception d'une demande de licence de station de radiocommunication qui comprend tous les renseignements requis et qui est accompagnée des droits exigés, nous expédierons votre autorisation dans les délais indiqués ci-après.

*Les présentes normes seront invalidées* si vous n'avez pas joint les droits de licence à votre demande, si vous n'avez pas signé la demande ou si vous avez omis de fournir toute l'information demandée. Il faudra plus de temps pour vous accorder une autorisation si votre demande est incomplète.

## Station à paramètres d'exploitation préétablis

- Stations d'aéronef, de navire, d'amateur, de radiotéléphone, ainsi que l'ajout de stations mobiles à un groupe de stations existantes lorsqu'aucune sélection de fréquence n'est nécessaire : le délai est de 3 semaines.

## Station mobile terrestre

- Le délai est de 7 semaines lorsqu'il n'y a pas de coordination internationale requise\*.
- Le délai est de 13 semaines lorsqu'il doit y avoir coordination internationale\*.

## Station à micro-ondes et station terrienne

- Avant la date proposée pour l'entrée en service ou conformément aux normes décrites dans les Procédures sur les normes radioélectriques 113 et 114 (PNR-113 et PNR-114) (exemplaires disponibles sur demande).

---

\* La zone de coordination internationale englobe toutes les régions du Canada situées en deçà de 120 km de la frontière canado-américaine.

# Délivrance de licence de station radio - Votre rôle

Vous pouvez nous aider à respecter notre engagement à votre égard :

- en vous assurant que votre demande est aussi complète que possible lorsque vous la présentez au bureau local du Ministère;
- en prenant soin de fournir toute l'information d'appui nécessaire;
- en joignant à votre demande les droits de licence;
- en signant le formulaire de demande.



# Enquêtes sur le brouillage causé aux systèmes de radiocommunication

Nous vous fournirons à vous-même et au représentant de service avec lequel vous faites affaire des avis sur la façon de trouver la cause du brouillage. Nous pouvons aussi faire enquête.

Si le brouillage dont vous vous plaignez est causé par un tiers, nous veillerons à ce que des mesures soient prises pour corriger la situation.

## Visites sur place pour régler des cas de brouillage préjudiciable

Le brouillage préjudiciable se définit comme un élément qui perturbe ou interrompt de façon répétée le bon fonctionnement d'un appareil radio.

Lorsque c'est possible, nous effectuons la surveillance des émissions radio et procédons à des simulations par ordinateur pour trouver la source du brouillage préjudiciable.

Après réception de votre plainte concernant du brouillage préjudiciable :

- nous vous fournirons un avis dans un délai d'une (1) semaine;
- nous déterminerons la source du brouillage et nous vous informerons des résultats de notre enquête dans un délai de 12 semaines.

Les demandes de visite sur place sont examinées cas par cas, et le Ministère y donne suite si la nature du brouillage, sa fréquence et les mesures déjà prises le justifient.

## Brouillage non préjudiciable

Le brouillage non préjudiciable peut être, lui aussi, désagréable, mais il n'empêche pas l'utilisation des appareils radio.

Nous pourrions vous aider si vous subissez du brouillage non préjudiciable, en discutant du problème, en examinant nos dossiers sur les licences accordées et en vous proposant d'autres mesures que vous pourrez prendre.

# Enquête sur le brouillage

## - Votre rôle

Avant de nous appeler, assurez-vous auprès de votre représentant de service que le problème n'est pas attribuable à une panne du matériel et que celui-ci est installé conformément aux conditions indiquées sur votre licence radio.

Si votre représentant de service n'est pas en mesure de vous aider, rassemblez les données qui suivent pour nous permettre de déterminer plus facilement la cause du brouillage :

- les renseignements figurant sur votre licence radio;
- la fréquence brouillée et la tonalité de réglage silencieux (squelch) utilisée;
- le nom et le numéro de téléphone de la compagnie qui assure l'entretien de votre matériel radio;
- le nom et le numéro de téléphone d'une personne que le Ministère pourra rejoindre et qui connaît bien le problème de brouillage signalé;

- les correctifs que le représentant de service et vous-même avez pris pour essayer de résoudre le problème;
- la date et l'heure où a commencé le brouillage, et si celui-ci se produit fréquemment;
- le type de son perçu : voix ou autre bruit. Si vous percevez le son d'une voix, notez l'heure et l'emplacement et toute information que vous entendez.

Si seuls vos appareils mobiles de communication sont perturbés, prenez note de l'endroit où le brouillage est le plus intense.

Avant que nous nous rendions chez vous, assurez-vous qu'il s'y trouvera quelqu'un pour nous répondre.

## Si notre service ne vous satisfait pas

Nous avons l'intention de respecter les normes de service exposées dans ce feuillet. Toutefois, si vous croyez que nous ne le faisons pas, dites-le-nous.

- Parlez à la personne qui vous a servi(e) et demandez-lui pourquoi les normes n'ont pas été respectées.
- Parlez au surveillant de l'unité si vous ignorez le nom de la personne qui vous a servi(e) ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de son explication.

Le surveillant enquêtera à la suite de votre plainte et vous répondra dans les 5 jours ouvrables.



Renseignements supplémentaires :

Adressez-vous au bureau de la  
Gestion du spectre d'Industrie Canada le plus proche.



