CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Rapport sur
l'administration de la Liste nationale de
numéros de télécommunication exclus
pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

Présenté à

l'honorable Christian Paradis,

ministre de l'Industrie et ministre d'État (Agriculture)

Le 30 septembre 2012

No de catalogue. BC9-10/2012F-PDF
ISSN 1927-4440

SOMMAIRE

Le présent rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) fait état de l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE ou la Liste) pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 (la période visée par le rapport).

La LNNTE a pour but de réduire le nombre d'appels de télémarketing indésirables que reçoivent les Canadiens. Les commentaires recueillis auprès des consommateurs dans le cadre de sondages confirment que cet objectif est atteint. Depuis le lancement de la LNNTE, les Canadiens y ont inscrit près de 10,7 millions de numéros de téléphone et de télécopieur.

Au cours de la période visée par le rapport, le CRTC a conclu son premier accord transfrontalier. Deux entreprises dont le siège se trouve au Mexique ont accepté de cesser de faire des appels de télémarketing non autorisés aux Canadiens. De plus, le CRTC a coprésidé la première réunion au sujet du réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités. La création de ce réseau réunit 13 organismes chargés de l'application de la loi liés aux télécommunications. Ces organismes viennent de l'Australie, du Canada, de la Corée du Sud, de l'Espagne, des États-Unis, de Hong Kong, de l'Irlande, d'Israël, du Mexique, de la Nouvelle-Zélande, des Pays-Bas, du Royaume-Uni et de la Suède. Le réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités vise à faciliter la coopération entre les organismes qui font exécuter les règles de télémarketing dans leur pays respectif. Ces mesures viennent renforcer l'engagement du CRTC à l'égard de l'ensemble des Canadiens pour ce qui est de veiller à ce que les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)[1] soient respectées à une échelle internationale.

Résultats concernant la LNNTE au cours de la période visée par le rapport

- ***Sanctions pécuniaires et autres paiements*** – Le CRTC a imposé 441 000 $ en sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour violation des Règles. Depuis le lancement de la LNNTE, les SAP et les autres paiements reçus totalisent plus de 3 200 000 $.

- ***Inscriptions de numéros canadiens*** – Les Canadiens ont inscrit 1,2 million de numéros de télécommunication auprès de l'administrateur de la LNNTE, pour un total de près de 10,7 millions de numéros inscrits depuis le lancement de la LNNTE en septembre 2008.

- ***Accès des télévendeurs*** – Le nombre d'inscriptions a augmenté de 918 télévendeurs, pour un total de 9 396 télévendeurs inscrits depuis le lancement de la Liste. Les télévendeurs ont également souscrit 2 094 abonnements, ce qui leur permet de mettre à jour leurs listes d'appels en y « rayant » ou y retirant les numéros de téléphone inscrits sur la LNNTE.

- ***Plaintes*** – Le CRTC a reçu 133 715 plaintes pendant la période visée par le rapport, pour un total de 532 524 plaintes depuis le lancement de la LNNTE.

[1] Les Règles comprennent les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques.

- ***Enquêtes*** – Le CRTC a terminé 205 enquêtes. Depuis le lancement de la LNNTE, plus de 1 200 enquêtes sont terminées.

- ***Coûts et dépenses*** – Les coûts que Bell Canada a engagés pour administrer la Liste (lesquels sont récupérés grâce aux frais facturés aux télévendeurs qui s'abonnent à la Liste) se sont élevés à près de 3 millions de dollars. Les coûts que le CRTC a engagés pour l'administration de la Liste se sont élevés à environ 2,9 millions de dollars.

1. INTRODUCTION

1.1 Objet

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) remet le présent rapport au ministre de l'Industrie, conformément à l'article 41.6 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), qui se lit comme suit :

> (1) Dans les six mois suivant la fin de chaque exercice, le Conseil remet au ministre un rapport sur l'utilisation de la liste d'exclusion nationale pour cet exercice.
>
> (2) Le rapport fait état des dépenses et des coûts associés à la liste, du nombre de Canadiens qui font usage de celle-ci, du nombre d'entreprises de télémarketing qui y accèdent, des incohérences parmi les mesures prises par le Conseil au titre de l'article 41 quant à son utilisation, ainsi que d'une analyse de son efficacité.
>
> (3) Le ministre fait déposer une copie du rapport devant chaque chambre du Parlement dans les quinze premiers jours de séance de celle-ci suivant sa réception.

1.2 Portée du rapport

Le présent rapport dresse un bilan de l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE ou la Liste) au 31 mars 2012. Il porte sur les aspects suivants :

- Section 2 : Coûts et dépenses
- Section 3 : Inscriptions de numéros canadiens
- Section 4 : Accès des télévendeurs
- Section 5 : Incohérences dans les interdictions ou les exigences aux termes de l'article 41 de la *Loi*
- Section 6 : Nouvelles initiatives en matière de conformité et d'application de la loi
- Section 7 : Efficacité de la Liste
- Section 8 : Faits notables

Les données qui figurent dans le présent rapport proviennent du CRTC, de Bell Canada (l'administrateur de la LNNTE) et de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

2. COÛTS ET DÉPENSES

2.1 Administration de la LNNTE

La LNNTE est un système entièrement bilingue auquel on peut accéder à partir d'un site Web, d'un télécopieur, d'un système de réponse vocale interactif et de téléphonistes. À titre d'administrateur de la LNNTE, Bell Canada est responsable des fonctions suivantes :

- inscrire les numéros de téléphone et de télécopieur des Canadiens ou les retirer de la Liste;
- recueillir les plaintes;
- transmettre les plaintes au CRTC;
- préparer des rapports et des statistiques;
- inscrire les renseignements commerciaux des télévendeurs;
- traiter le paiement des abonnements;
- fournir aux télévendeurs les versions à jour de la LNNTE.

Malgré la complexité du système de la LNNTE, aucun coût important imprévu n'est à signaler. Aux termes de la *Loi*, les coûts associés à l'élaboration et à l'administration de la Liste doivent être recouvrés grâce aux revenus tirés des abonnements des télévendeurs à la Liste. Les coûts engagés par Bell Canada pour les activités relatives à la LNNTE sont présentés ci-dessous.

	Coûts pour Bell Canada (millions de dollars)					
	Exercices financiers 2007-2008 et 2008-2009		**Exercice financier 2009-2010**	**Exercice financier 2010-2011**	**Exercice financier 2011-2012**	**Total**
	1er avril 2008 au 30 septembre 2008 (avant le lancement)	**1er octobre 2008 au 31 mars 2009 (après le lancement)**	**1er avril 2009 au 31 mars 2010**	**1er avril 2010 au 31 mars 2011**	**1er avril 2011 au 31 mars 2012**	**1er janvier 2008 au 31 mars 2012**
Dépenses en capital	5,49	2,32	0,99	0,04	0	8,83
Dépenses	1,58	2,84	4,00	2,87	2,40	13,70
Total	7,07	5,16	4,99	2,91	2,46	22,60

2.2 Coûts pour le CRTC

Le CRTC est responsable d'un certain nombre d'activités relatives à la LNNTE, notamment :

- élaborer des politiques et des règles, y compris l'établissement et la modification des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)[2];
- sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs au moyen de séances d'information, de communiqués de presse, d'entrevues et d'une présence dans les foires commerciales;
- collaborer avec Bell Canada pour gérer le contrat d'administrateur de la LNNTE;
- enquêter sur les plaintes;
- collaborer avec les télévendeurs pour les amener à se conformer aux Règles;
- faire observer les Règles en envoyant des lettres de conformité et/ou des procès-verbaux de violation imposant des sanctions administratives pécuniaires (SAP);
- répondre aux observations et aux demandes visant la révision et la modification d'une décision du CRTC;
- prendre des mesures pour percevoir les montants des SAP que doivent les télévendeurs;
- répondre aux demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Les dépenses engagées par le CRTC à l'égard de ces activités se sont élevées à environ 1,1 million de dollars au cours de l'exercice 2007-2008, à 2,1 millions de dollars au cours de l'exercice 2008-2009, à 3,2 millions de dollars au cours de l'exercice 2009-2010, à 3,1 millions de dollars au cours de l'exercice 2010-2011, et à 2,9 millions de dollars au cours de l'exercice 2011-2012, soit un total d'environ 12,4 millions de dollars. Ces montants comprennent les salaires ainsi que les coûts de fonctionnement et d'entretien.

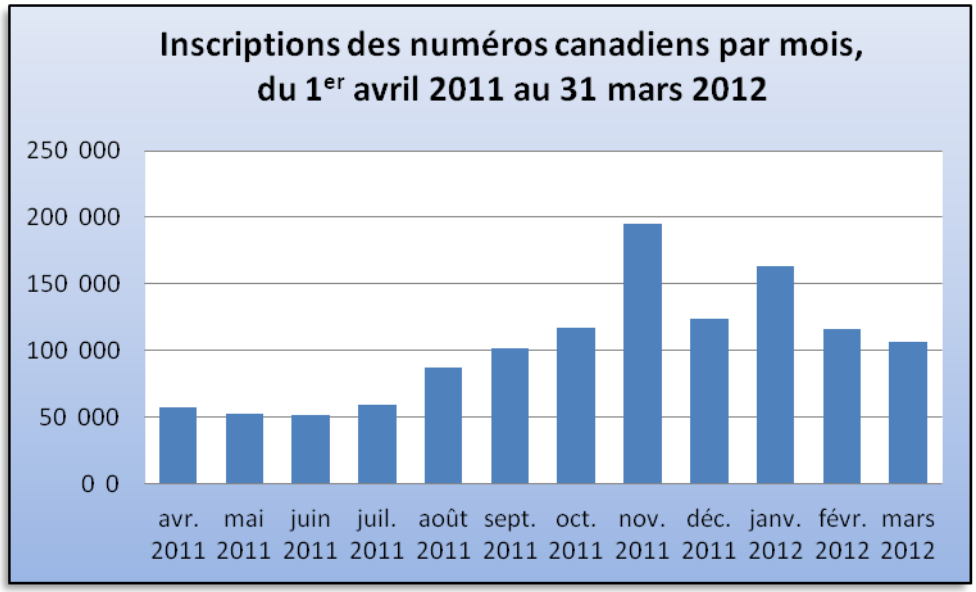
[2] Les Règles comprennent les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques.

3. INSCRIPTIONS DE NUMÉROS CANADIENS

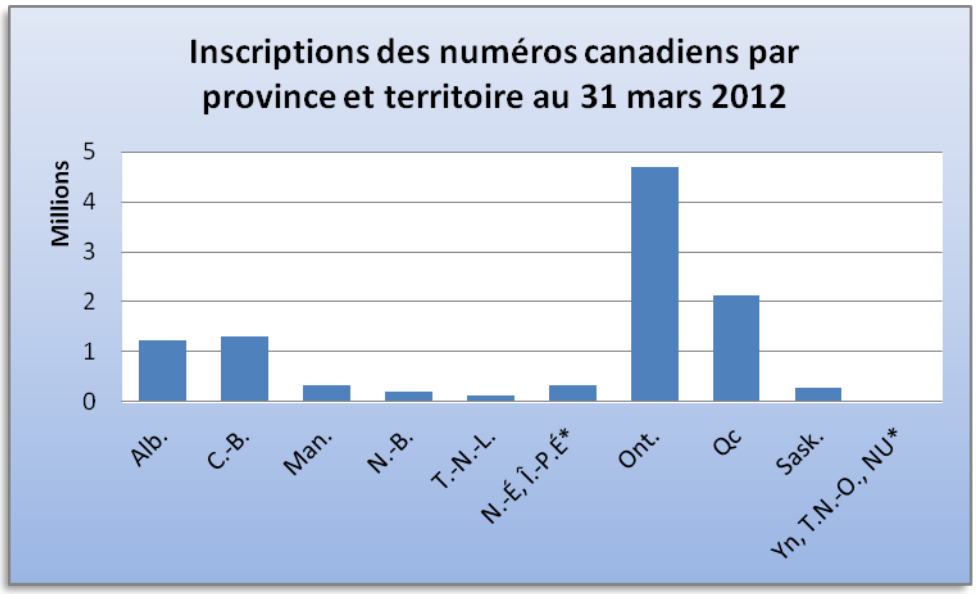
La LNNTE continue de recevoir de nouvelles inscriptions tous les jours. Pendant la période visée par le rapport, les Canadiens ont ajouté 1,2 million de numéros sur la LNNTE. Au 31 mars 2012, le total cumulatif des numéros inscrits était de près de 10,7 millions.

Les Canadiens peuvent également demander de faire retirer leurs numéros de la LNNTE. Pendant la période visée par le rapport, les Canadiens ont fait supprimer 16 472 numéros, pour un total de 42 231 numéros retirés au 31 mars 2012. Le nombre des suppressions, comparé à celui des inscriptions, est très limité, ce qui prouve encore plus que la population tient fortement à une liste nationale de numéros de télécommunication exclus et que cette liste répond à ses besoins.

Les graphiques ci-dessous montrent les inscriptions de numéros canadiens par mois pendant la période visée par le rapport ainsi que par province et territoire à la fin de la période visée par le présent rapport. Les graphiques qui indiquent les inscriptions dans les provinces et les territoires en pourcentage du total des inscriptions et en pourcentage de la population figurent à la section 1 de l'annexe.



La hausse du nombre d'inscriptions de numéros par les consommateurs en novembre est probablement attribuable à la couverture médiatique réalisée au sujet de la création du réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités à la fin d'octobre. Le rôle du CRTC comme coprésident de la première conférence de ce réseau prouve son engagement à l'égard de la protection des Canadiens contre les appels de télémarketing non sollicités à une échelle internationale.



* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés avec l'indicatif régional 867).

4. ACCÈS DES TÉLÉVENDEURS

Les entreprises et organisations qui font des appels de télémarketing directement ou qui engagent des tiers pour le faire en leur nom doivent s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE. De plus, toute entreprise qui effectue des appels de télémarketing pour d'autres est encouragée à s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.

Les télécommunications faites par les organismes suivants ou effectuées en leur nom sont exemptées des Règles sur la LNNTE[3]:

- les entreprises ou organisations avec lesquelles la personne recevant l'appel ou la télécopie a une relation d'affaires en cours ou a eu une relation d'affaires au cours des 18 derniers mois;
- les partis politiques enregistrés, les candidats ou associations de membres de ces partis politiques, ou les candidats indépendants à une élection;
- les organismes de bienfaisance enregistrés;
- les sociétés d'étude de marché effectuant des sondages;
- les entreprises qui vendent des abonnements à des journaux;
- les télévendeurs qui appellent des abonnés des services d'affaires.

Le tableau suivant montre le nombre d'inscriptions totales annuelles d'entreprises de télémarketing à la LNNTE par pays au 31 mars 2012. Pendant la période visée par le rapport, 920 télévendeurs se sont inscrits.

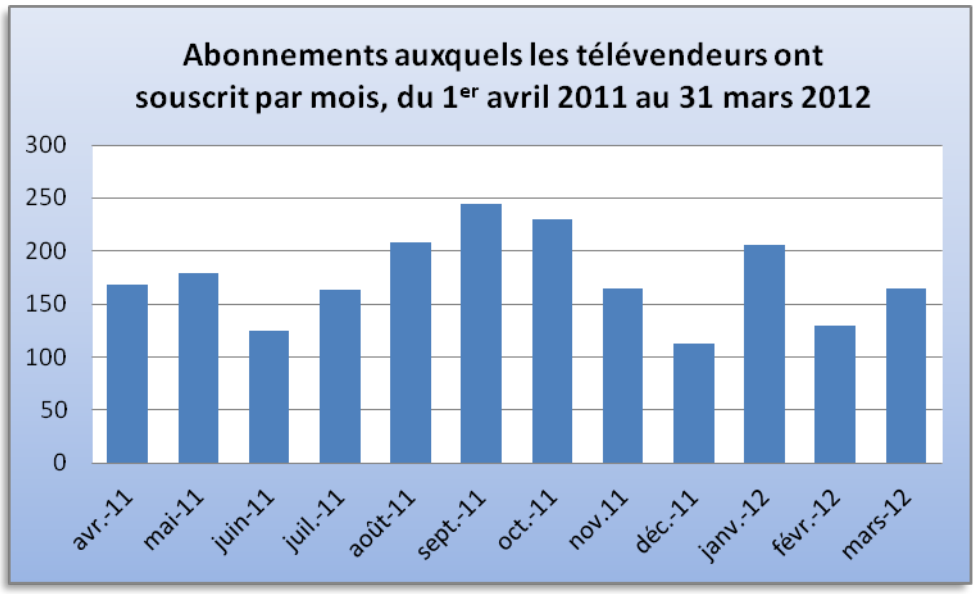
Pays du télévendeur	Inscriptions au 31 mars 2009	Inscriptions au 31 mars 2010	Inscriptions au 31 mars 2011	Inscriptions au 31 mars 2012
Canada	5 680	7 227	8 098	8 996
États-Unis	136	209	261	304
Inde	15	28	29	36
Philippines	14	20	20	21
Pakistan	5	13	13	13
Mexique	3	3	3	4
Australie	1	0	2	2
Égypte	0	0	0	1
Grande-Bretagne	0	0	0	1
Irlande	0	0	1	1
Japon	0	1	1	1
Pérou	1	1	1	1
Ukraine	1	1	1	1
Total	5 856	7 503	8 430	9 382

[3] Les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques continuent de s'appliquer.

Le tableau montrant les inscriptions des télévendeurs par mois et par province et territoire, ainsi que le nombre d'inscriptions par industrie figure à la section 2 de l'annexe.

En plus de s'inscrire à la LNNTE, les télévendeurs qui effectuent des appels non exemptés doivent s'y abonner. Un large éventail d'options d'abonnement est offert aux diverses entreprises et organisations qui effectuent du télémarketing. Elles peuvent choisir leur abonnement en fonction du nombre d'indicatifs régionaux dans lesquels elles font des appels et du nombre de mois pendant lesquels elles effectueront du télémarketing. Une fois abonnées, elles utilisent la LNNTE pour « rayer » ou retirer de leurs propres listes d'appels les numéros inscrits sur la Liste. Les entreprises ou les organisations ciblant un nombre restreint de Canadiens peuvent aussi vérifier si certains numéros précis figurent sur la LNNTE :

Les télévendeurs ont souscrit 2 093 abonnements pendant la période visée par le rapport. Le nombre d'abonnements souscrits par mois pendant la période visée par le rapport est illustré ci-dessous.



5. INCOHÉRENCES DANS LES INTERDICTIONS OU LES EXIGENCES

Après que le Parlement a modifié la *Loi* en 2005 pour permettre la création et l'administration d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus, le CRTC a amorcé un processus public visant à mettre en place un cadre pour une telle Liste[4]. Bien que le CRTC estime qu'il n'y a pas d'incohérences dans les interdictions et les exigences établies en vertu de l'article 41 de la *Loi*, il s'est tout de même penché sur certaines questions de politique portant sur les industries de la finance et des assurances.

En 2009, le CRTC a prolongé la période de validité de l'inscription des numéros des Canadiens à cinq ans au lieu de trois. Le CRTC est en train d'étudier la possibilité d'avoir un système d'inscription permanente.

Le CRTC procède à une analyse de la manière dont la technologie de la voix sur protocole Internet (VoIP) touche la mise en application des Règles. Il examine les études menées par l'industrie des télécommunications sur le sujet afin de répondre adéquatement au mauvais usage de cette nouvelle technologie de télécommunication.

[4] Le cadre a été établi dans les *Rapports du Groupe de travail sur le fonctionnement de la liste de numéros de télécommunication exclus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion*, Décision de télécom CRTC 2007-47, 3 juillet 2007 et *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007. Le cadre a été modifié dans des décisions ultérieures.

6. NOUVELLES INITIATIVES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA LOI

Le CRTC a le mandat d'appliquer toutes les règles concernant la LNNTE. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a modifié son approche en vue d'améliorer le processus d'enquête et d'atteindre un niveau supérieur de conformité aux règles. Le processus comprend maintenant l'émission d'avis de violation, l'envoi de lettres de conformité et la négociation de règlements. Le CRTC s'est aussi engagé dans l'élaboration d'un cadre pour la réalisation d'inspections, lequel constituera un outil additionnel d'application de la loi.

Avant l'utilisation d'avis de violation, le CRTC comptait en grande partie sur la coopération des entreprises et des organismes pour la conformité aux Règles. Le CRTC émet maintenant des avis de violation à des entités qui ne se rendent peut-être pas compte qu'elles enfreignent les Règles. Un avis de violation indique au télévendeur que le CRTC a reçu des plaintes de consommateurs alléguant que le télévendeur a enfreint les Règles. L'avis de violation énumère les prétendues infractions, énonce les mesures correctives précises à prendre et fait état du processus à suivre si le télévendeur choisissait de contester la violation présumée. L'avis de violation indique également au télévendeur que toute infraction ultérieure pourrait mener à un procès-verbal de violation, lequel pourrait prévoir une SAP.

En plus de ces efforts déployés au pays, le CRTC travaille et collabore avec des organismes partenaires dans d'autres pays en raison de la nature internationale des activités de télémarketing. Au cours de la période visée par le rapport, le CRTC a conclu, avec l'aide des autorités fédérales mexicaines, son premier accord transfrontalier avec deux entreprises établies au Mexique. Le CRTC a, en outre, coprésidé la première réunion du réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités, qui réunit 13 organismes d'exécution de la loi liés aux télécommunications provenant de 13 pays. Les membres se réuniront une fois par année pour établir des pratiques exemplaires et encourager l'élaboration de lois musclées liées au télémarketing partout dans le monde.

Ces nouvelles initiatives ont amélioré le processus d'enquête; elles ont entraîné une réduction du nombre d'appels de télémarketing non sollicités reçus par les Canadiens aux échelles nationale et internationale, et ont ainsi eu pour effet de contribuer à la protection de la vie privée des Canadiens.

7. EFFICACITÉ DE LA LISTE

7.1 Rétroaction des Canadiens

La LNNTE a pour but de réduire le nombre d'appels de télémarketing indésirables que reçoivent les Canadiens. Les commentaires recueillis auprès des consommateurs dans le cadre de sondages indépendants confirment que cet objectif est atteint.

La population connaît très bien la LNNTE, et ce, depuis son lancement. Des sondages indépendants réalisés par l'ARIM en 2007 et annuellement de 2009 à 2012 révèlent tous que le pourcentage de Canadiens adultes qui connaissent l'existence de la Liste était et demeure à plus de 80 %[5]. De plus, le sondage réalisé par l'ARIM en 2012 indique que près de 80 % des personnes inscrites sur la LNNTE déclarent recevoir maintenant moins d'appels de télémarketing. Plus précisément, le nombre de personnes inscrites qui disent recevoir moins d'appels de télémarketing était le plus élevé au Québec (91 %), suivi par le Canada Atlantique (90 %), la Colombie-Britannique (84 %), l'Ontario (76 %), l'Alberta (69 %), le Manitoba et la Saskatchewan (59 %).

Indications des sondages	Sondage 2009	Sondage 2010	Sondage 2011	Sondage 2012
Nettement moins d'appels de télémarketing	50 %	54 %	51 %	42 %
Légèrement moins d'appels de télémarketing	20 %	21 %	24 %	31 %
Pas d'appels de ce genre	10 %	10 %	5 %	5 %
Davantage d'appels de télémarketing	13 %	12 %	15 %	18 %

Les résultats des sondages montrent bien que, selon les Canadiens, la LNNTE continue de permettre de réduire le nombre d'appels de télémarketing indésirables.

Toutefois, le nombre croissant de télévendeurs voyous non inscrits qui utilisent des composeurs-messagers automatiques pour appeler des Canadiens inscrits ou non sur la LNNTE pose de plus en plus de problèmes. En outre, les appels faisant l'objet d'une exemption peuvent augmenter à certaines périodes, comme durant les campagnes électorales ou de charité. Le fait de

[5] Sondage *VoxPop*, ARIM, août 2007
Sondage *VoxPop*, ARIM, janvier-février 2009
Sondage *VoxPop*, ARIM, février-mars 2010
Sondage *VoxPop*, ARIM, mars-avril 2011
Sondage *VoxPop*, ARIM, mars-avril 2012
http://www.marketwire.com/press-release/do-not-call-list-blocks-telemarketers-survey-1648415.htm

passer ces appels ne constitue peut être pas une violation, mais il peut être à l'origine du signalement de niveaux élevés d'appels non sollicités.

7.2 Plaintes

Les Canadiens qui estiment qu'un télévendeur a enfreint les Règles peuvent déposer une plainte auprès de l'administrateur de la LNNTE en utilisant un numéro de téléphone sans frais ou en ligne.

Le Conseil a reçu 133 715 plaintes pendant la période visée par le rapport, soit une augmentation de 16 % par rapport à la période précédente, pour un total de 564 924 plaintes depuis le lancement de la LNNTE. Une évaluation *prima facie* faite par les employés du CRTC a permis de conclure que 111 687 plaintes reçues pendant la période visée par le rapport, pour un total de 431 697 plaintes depuis le lancement de la LNNTE, constituaient des violations possibles des Règles et justifiaient une enquête plus approfondie. Les autres plaintes (environ 16 %) pour la période visée par le rapport ne sont pas liées à des violations des Règles pour diverses raisons[6].

Les employés du CRTC analysent les plaintes et, dans les cas considérés appropriés, les confient à un responsable chargé de faire enquête. Pendant la période visée par le rapport, le CRTC a entrepris 259 enquêtes, pour un total de 1 295 enquêtes depuis le lancement de la LNNTE, ce qui représente 234 404 plaintes. Les plaintes ne faisant pas l'objet d'une enquête peuvent être classées sous trois catégories : les plaintes sont injustifiées; l'auteur des appels de télémarketing ne peut pas être identifié, ce qui le rend non passible de sanctions; les plaintes sont à l'étude au moment de la rédaction du présent rapport. Jusqu'à présent, plus de 1 200 enquêtes sont terminées. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a terminé 205 enquêtes.

7.3 Enquêtes, conformité et application de la loi

L'objectif du CRTC est de s'assurer que tous les télévendeurs respectent les Règles. Si les télévendeurs ne s'y conforment pas, le CRTC applique les mesures appropriées pour amener les télévendeurs à s'y conformer.

Le CRTC a mis l'accent sur la conformité de plusieurs façons, notamment l'adoption de nouvelles approches concernant la conformité et l'application de la loi. Il fait enquête pour déterminer l'identité des télévendeurs étrangers ou canadiens et pour prouver la validité des plaintes. Les démarches peuvent prendre beaucoup de temps, selon la complexité de l'enquête, en particulier lorsque les télévendeurs donnent des renseignements trompeurs ou affichent de faux numéros d'identification (mystification ou « spoofing ») de l'appelant.

Au cours de ses enquêtes, le CRTC peut envoyer des lettres dans lesquelles il demande des renseignements aux télévendeurs. Ces lettres indiquent que le télévendeur fait l'objet d'une enquête et demandent des renseignements précis. Si le CRTC soupçonne que le télévendeur participe à des activités criminelles, il informe les organismes appropriés qui sont habilités à poursuivre de telles enquêtes. Ces organismes comprennent notamment le Bureau de la concurrence et des organismes chargés de l'application de la loi.

---

[6] On peut trouver les exemptions aux Règles à l'article 41.7 de la *Loi*.

Dans certains cas, l'enquête que mène le CRTC révèle que les télévendeurs ont fait les appels en question en vertu d'une exemption valide aux Règles sur la LNNTE, par exemple dans le cadre d'une relation d'affaires en cours.

Lorsque l'enquête révèle des violations, le CRTC adresse des lettres de conformité aux télévendeurs. Ces lettres font état de la violation présumée et exige que le télévendeur prenne des mesures correctives pour prévenir toute nouvelle violation. Le CRTC a adressé 79 lettres de conformité pendant la période visée par le rapport, pour un total de 274 lettres de conformité et d'avertissement depuis le lancement de la LNNTE. La majorité des télévendeurs ont adopté les mesures correctives prescrites dans les lettres qu'ils avaient reçues. Les activités de sensibilisation conjuguées aux mesures d'application ont permis d'amener plusieurs télévendeurs à se conformer aux Règles.

Dans d'autres cas, tel qu'il est décrit à la section 6, l'émission d'un avis de violation est plus appropriée. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a émis 89 avis de violation à des télévendeurs qui avaient enfreint divers aspects des Règles.

Lorsque d'autres mesures de conformité échouent ou ne sont pas appropriées, des procès-verbaux de violation sont adressés aux télévendeurs. Ces procès-verbaux énoncent la SAP pour les violations des Règles. Le télévendeur qui reçoit un procès-verbal peut payer la sanction monétaire ou présenter des observations au CRTC.

Lorsque des observations sont présentées, un comité de conseillers du CRTC les passe en revue et détermine si une violation a effectivement été commise et s'il imposera une SAP. Le CRTC a le pouvoir d'imposer pour chaque violation une SAP pouvant aller jusqu'à 1 500 $ dans le cas d'une personne physique et jusqu'à 15 000 $ dans le cas d'une personne morale. Une violation qui se poursuit pendant plus d'une journée est considérée comme une violation distincte pour chaque jour où elle se produit. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a adressé 23 procès-verbaux prévoyant des SAP à des télévendeurs. Depuis le lancement de la LNNTE, un total de 55 procès-verbaux prévoyant des SAP ont été émis. Depuis le lancement de la LNNTE, la valeur totale des SAP imposées est de 2 483 000 $. Le CRTC a également négocié d'autres formes de règlements d'une valeur totale de 741 000 $. Le montant total des SAP et autres formes de règlements négociés au cours de la période visée par le rapport est de 441 000 $.

Si le télévendeur conteste le procès-verbal de violation et que le CRTC détermine que le télévendeur a commis les violations énoncées dans le procès-verbal, le nom du télévendeur, la nature des violations et le montant des sanctions sont alors publiés dans une décision du CRTC[7]. De même, si le télévendeur ne conteste pas le procès-verbal de violation ou ne paie pas les sanctions précisées dans le procès-verbal, le nom du télévendeur, la nature des violations et le montant des sanctions sont alors publiés dans une décision du CRTC.

Lorsque le CRTC a imposé une SAP et que le télévendeur ne l'a pas payée, le CRTC prend des mesures pour percevoir le montant. Le CRTC utilise diverses méthodes pour percevoir les comptes en souffrance, notamment i) le renvoi des comptes en souffrance à des agences de

[7] On peut consulter les décisions du CRTC relatives au télémarketing sur le site Web du CRTC sous Décisions, avis et ordonnances.

recouvrement ou à l’Agence du revenu du Canada (ARC) pour rembourser des fonds compensatoires payables autrement par l’ARC et ii) la certification du montant et l’enregistrement du certificat auprès de la Cour fédérale aux fins de recouvrement en suivant les procédures de la Cour.

Chaque mois, le CRTC publie un rapport d’étape sur la LNNTE sur son site Web. Le rapport contient des renseignements mensuels et cumulatifs sur un certain nombre de variables clés, dont le nombre de numéros de téléphone ou de télécopieur inscrits sur la LNNTE; le nombre de plaintes; le nombre d’enquêtes nouvelles, closes ou actives; le nombre de procès-verbaux de violation adressés; le nombre de SAP imposées. Le rapport d’étape contient également une liste de décisions du CRTC concernant les violations des Règles. La liste indique le nom des entreprises reconnues coupables de violations des Règles et contient un lien URL vers chaque décision. Ces décisions indiquent les circonstances du cas et le montant de la SAP imposée.

Le CRTC continuera d’exercer son pouvoir pour imposer des SAP aux télévendeurs qui ne respectent pas les Règles. Il a également établi un processus permettant d’informer les télévendeurs dont les abonnements sont expirés. Cette mesure vise à mieux faire connaître la LNNTE pour que les entreprises qui mènent des activités de télémarketing auprès des Canadiens se conforment aux Règles en s’abonnant à la LNNTE.

8. FAITS NOTABLES

À la fin de mars 2012, le CRTC a terminé une enquête spéciale de cinq mois et a pris des mesures d'exécution à l'endroit de 85 entreprises parce que celles-ci avaient omis de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE ou de s'abonner à la LNNTE. Des procès-verbaux de violation contenant des SAP ont été émis contre 11 de ces entreprises et des avis de violation ont été remis à 74 de ces entreprises.

De plus, le CRTC a utilisé une panoplie de stratégies autres que d'exécution pour réduire les appels non sollicités faits aux Canadiens. Le CRTC a augmenté son programme de sensibilisation au moyen d'activités de communication et d'information à l'intention des télévendeurs et des associations de télémarketing, afin de les aider à mieux comprendre leurs obligations relatives au respect des Règles.

ANNEXE

1. INSCRIPTIONS DE NUMÉROS CANADIENS

TABLEAU 1.1

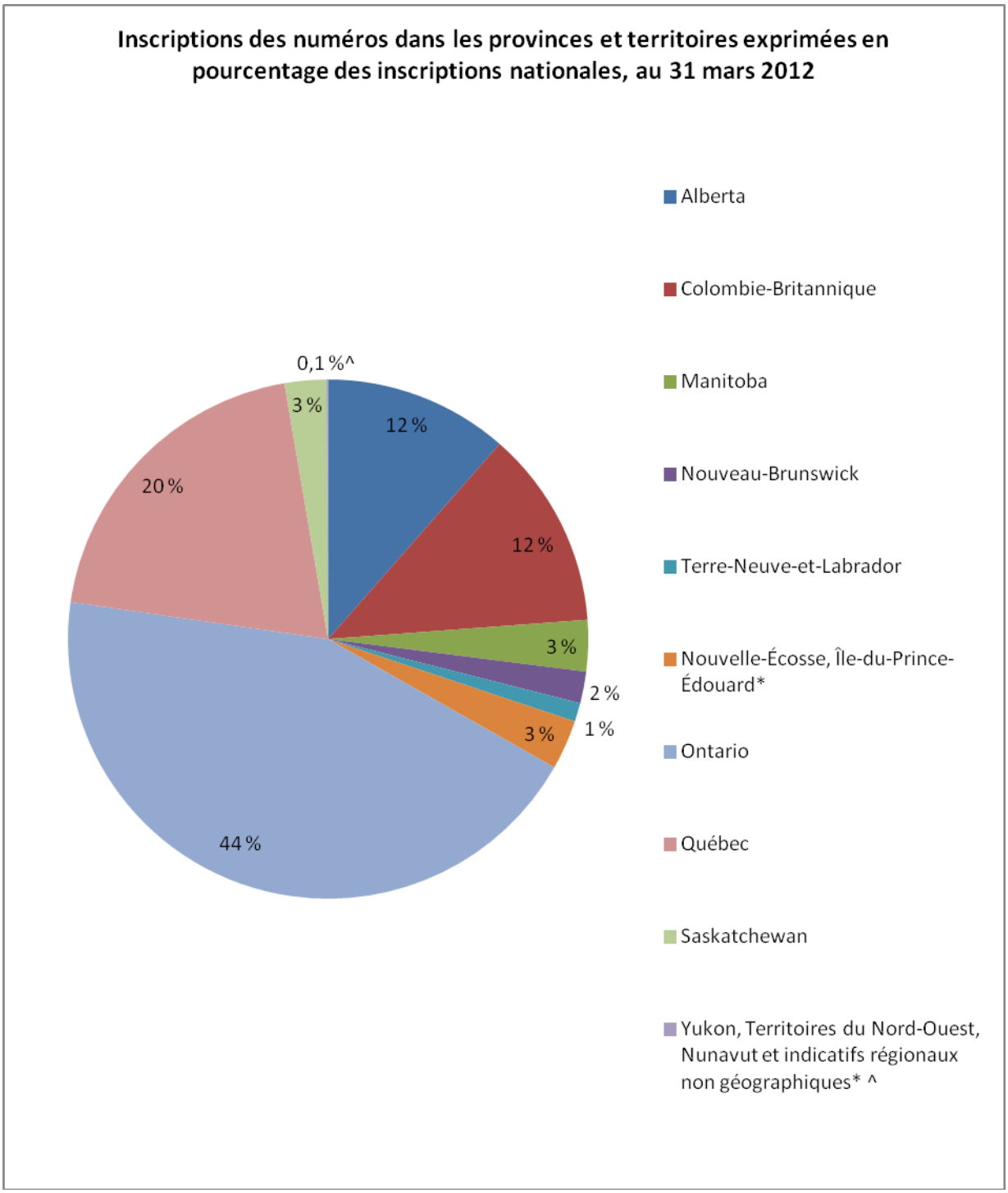
Total des inscriptions par province et par territoire, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012									
Alberta	**Colombie-Britannique**	**Manitoba**	**Nouveau-Brunswick**	**Terre-Neuve-et-Labrador**	**Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard***	**Ontario**	**Québec**	**Saskatchewan**	**Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut***
129 657	186 566	51 336	25 971	16 082	37 460	545 876	178 529	40 566	1 597

TABLEAU 1.2

Inscriptions mensuelles par province et par territoire, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012												
	Avril 2011	**Mai 2011**	**Juin 2011**	**Juil. 2011**	**Août 2011**	**Sept. 2011**	**Oct. 2011**	**Nov. 2011**	**Déc. 2011**	**Janv. 2012**	**Févr. 2012**	**Mars 2012**
Alberta	7 380	5 858	5 340	6 353	8 589	11 423	14 129	21 247	14 222	15 195	9 278	10 643
Colombie-Britannique	8 360	6 961	6 676	9 386	12 564	18 799	18 336	31 251	20 021	22 652	15 385	16 175
Manitoba	1 354	1 254	1 731	1 551	3 051	3 631	5 974	15 512	6 342	4 741	2 481	3 714
Nouveau-Brunswick	1 345	1 014	1 650	1 198	1 528	2 428	2 393	4 589	2 729	3 536	1 875	1 686
Terre-Neuve-et-Labrador	726	633	536	633	1 276	1 923	2 422	2 083	1 408	2 385	1 040	1 017
Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard*	1 476	1 110	1 450	1 556	3 981	2 824	3 636	6 046	5 022	5 171	3 229	1 959
Ontario	23 389	23 121	21 985	22 233	33 628	32 162	49 583	83 227	52 701	85 665	65 660	52 522
Québec	10 301	10 380	8 904	12 222	18 793	24 324	15 185	20 510	15 579	16 308	12 813	13 210
Saskatchewan	1 896	1 282	2 009	2 657	2 558	2 950	3 334	7 926	4 241	5 605	2 536	3 572
Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*	55	44	33	70	82	108	319	278	140	217	124	127
Total des inscriptions	56 282	51 657	50 314	57 859	86 050	100 572	115 311	192 669	122 405	161 475	114 421	104 625

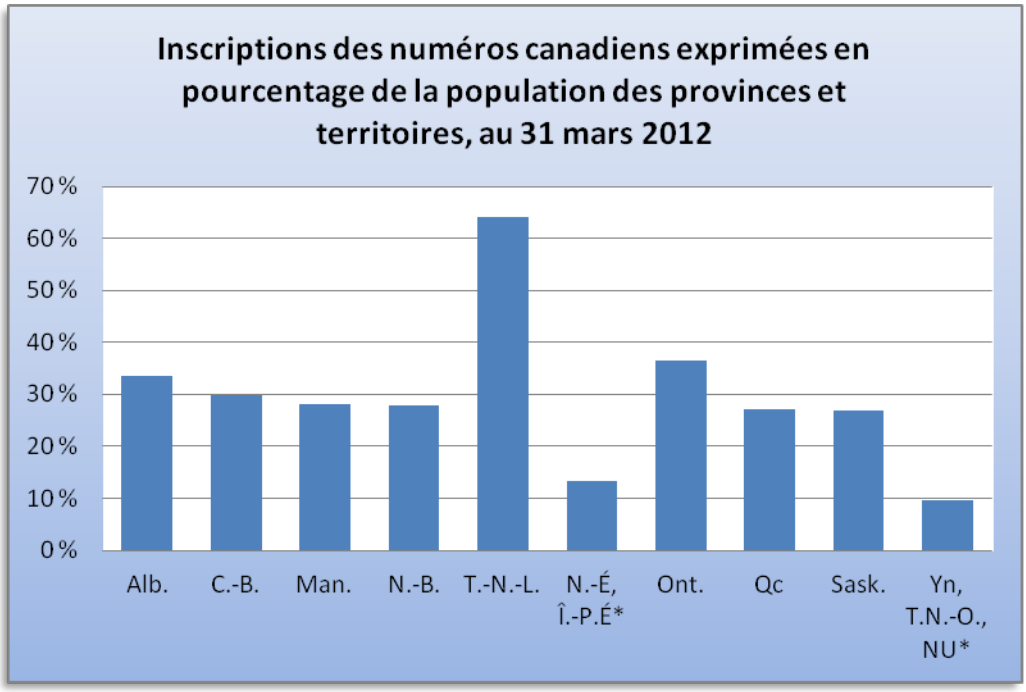
* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés avec l'indicatif régional 867).

FIGURE 1.1



* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés avec l'indicatif régional 867).

FIGURE 1.2



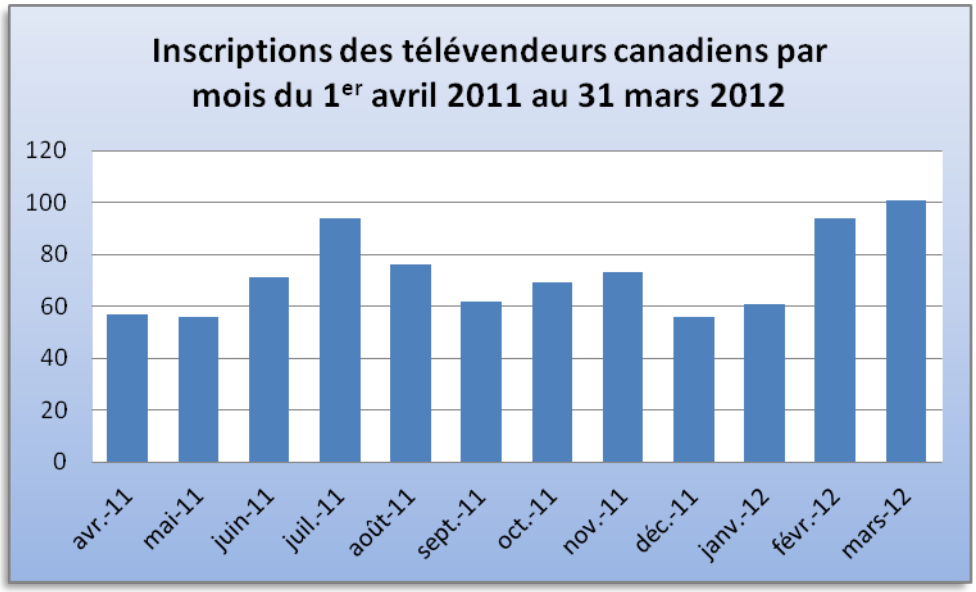
* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés avec l'indicatif régional 867).

2. INSCRIPTION DES TÉLÉVENDEURS

TABLEAU 2.1

Inscriptions des télévendeurs canadiens par mois et par province et territoire, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012													
	Avril 2011	**Mai 2011**	**Juin 2011**	**Juil. 2011**	**Août 2011**	**Sept. 2011**	**Oct. 2011**	**Nov. 2011**	**Déc. 2011**	**Janv. 2012**	**Fév. 2012**	**Mars 2012**	**Total**
Alberta	5	2	10	6	5	8	11	14	14	6	13	9	103
Colombie-Britannique	8	8	9	11	10	3	6	10	9	12	12	10	108
Manitoba	0	2	3	6	0	0	0	1	2	2	5	5	26
Nouveau-Brunswick	1	2	0	1	1	0	0	0	1	0	1	3	10
Terre-Neuve-et-Labrador	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	0	10
Nouvelle-Écosse	0	1	1	5	2	2	2	1	1	0	1	1	17
Ontario	23	25	29	32	37	27	19	21	23	21	38	45	340
Île-du-Prince-Édouard	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Québec	18	15	17	27	20	21	25	24	5	19	17	26	234
Saskatchewan	0	0	1	4	0	1	6	2	1	1	2	1	19
Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total des inscriptions des télévendeurs canadiens	57	56	71	94	76	62	69	73	56	61	94	101	870

FIGURE 2.1



3. PLAINTES

TABLEAU 3.1

Plaintes liées à des violations possibles des Règles sur les télécommunications non sollicitées qui justifient une enquête plus approfondie, du 1er avril 2011 au 31 mars 2012												
Avril 2011	**Mai 2011**	**Juin 2011**	**Juil. 2011**	**Août 2011**	**Sept. 2011**	**Oct. 2011**	**Nov. 2011**	**Déc. 2011**	**Janv. 2012**	**Févr. 2012**	**Mars 2012**	**Total**
9 581	9 847	10 572	9 845	12 339	11 853	10 870	12 500	9 241	10 107	13 637	13 323	133 715

4. TABLEAUX SOMMAIRES

TABLEAU 4.1

Sommaire des plaintes et des inscriptions							
	Période se terminant en mars 2009*	**Période se terminant en mars 2010**	**Période se terminant en mars 2011**	**Période se terminant en mars 2012**	**Augmentation cumulative en pourcentage en 2010 par rapport à 2009**	**Augmentation cumulative en pourcentage en 2011 par rapport à 2010**	**Augmentation cumulative en pourcentage en 2012 par rapport à 2011**
Inscriptions des télévendeurs	5 896	7 548	8 478	9 382	28 %	12 %	11 %
Plaintes justifiant une enquête plus approfondie	78 863	216 120	318 795	431 679	174 %	48 %	35%
Inscriptions de numéros canadiens	6 676 550	8 280 806	9 476 414	10 707 979	24 %	14 %	13 %
Annulations d'inscriptions de numéros canadiens	6 888	12 911	25 759	42 227	87 %	100 %	64 %
Inscriptions totales nettes	6 669 662	8 267 895	9 450 655	10 665 752	24 %	14 %	13 %
Inscriptions des numéros canadiens par province et territoire							
Alberta	818 310	973 299	1 093 611	1 227 373	19 %	12 %	12 %
Colombie-Britannique	741 213	967 684	1 129, 96	1 321 040	31 %	17 %	17 %
Manitoba	205 764	257 662	288 625	341 521	25 %	12 %	18 %
Nouveau-Brunswick	135 968	161 608	183 662	210 831	19 %	14 %	15 %
Terre-Neuve-et-Labrador	72 420	93 467	107 831	124 370	29 %	15 %	15 %
Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard**	228 442	260 857	291 876	331 126	14 %	12 %	13 %
Ontario	3 031 606	3 655 938	4 152 915	4 716 180	21 %	14 %	14 %
Québec	1 262 505	1 682 081	1 957 211	2 145 192	33 %	16 %	10 %
Saskatchewan	168 058	207 703	236 518	278 457	24 %	14 %	18 %
Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut**	5 365	7 583	8 796	10 418	41 %	16 %	18 %
Indicatifs régionaux non géographiques	11	13	14	16	18 %	8 %	14 %
Total	6 669 662	8 267 895	9 450 655	10 706 524	24 %	14 %	13 %

* Cette période s'étend du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009.

** Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés avec l'indicatif régional 867).

TABLEAU 4.2

	Sommaire des abonnements						
	Période se terminant en mars 2009*	**Période se terminant en mars 2010**	**Période se terminant en mars 2011**	**Période se terminant en mars 2012**	**Augmentation en pourcentage relatif en 2010 par rapport à 2009**	**Augmentation en pourcentage relatif en 2011 par rapport à 2010**	**Augmentation en pourcentage relatif en 2012 par rapport à 2011**
Abonnements des télévendeurs	2 497	2 623	2 350	2 093	5 %	-11 %	-11 %

* Cette période s'étend du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009.