

**Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes**

**Rapport sur l'administration de la
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus
pour la période se terminant le
31 mars 2009**

**Présenté à
l'honorable Tony Clement
Ministre de l'Industrie**

Le 30 septembre 2009

Sommaire

Contexte

Conformément à l'article 41.6 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le présent rapport au ministre de l'Industrie résume l'établissement et l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) pour la période se terminant le 31 mars 2009.

Le Parlement du Canada a modifié la *Loi* en 2005 afin d'y prévoir l'établissement, l'administration et l'application d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé en février 2006 un processus public visant à instaurer un cadre pour l'établissement et l'administration de cette liste. Au cours de l'instance, un large éventail de parties, notamment des entreprises de télécommunication, des groupes de défense d'intérêts publics, des entreprises effectuant du télémarketing et des membres du public, ont transmis des mémoires au CRTC.

En juillet 2007, le CRTC a instauré un cadre général régissant la LNTE. Après avoir lancé une demande de propositions, le CRTC a octroyé à Bell Canada en décembre 2007 un contrat de cinq ans couvrant l'élaboration et l'administration de la LNTE.

Le CRTC a publié en février 2008 une demande de propositions afin de nommer un délégué, chargé d'enquêter sur les plaintes. Cependant, aucune des offres ne satisfaisait aux exigences obligatoires énoncées dans la demande de propositions et, par conséquent, le CRTC mène actuellement les enquêtes à l'interne.

Le lancement de la LNTE, dont l'objectif est de limiter le nombre d'appels et de télécopies non sollicités reçus par les Canadiens, a eu lieu avec succès à la date prévue du 30 septembre 2008. La LNTE permet aux Canadiens d'inscrire facilement leurs numéros de téléphone de résidence, de téléphones cellulaires et de télécopieurs sur une liste centrale via le site Web ou le télécopieur de la LNTE, ou encore par l'entremise d'un téléphoniste ou d'un système de réponse vocale interactif.

Résultats au 31 mars 2009

Au 31 mars 2009, six mois après le lancement de la LNTE, les Canadiens avaient inscrit près de 6,7 millions de numéros sur la liste. En outre, plus de 5 800 télévendeurs avaient fourni leurs renseignements commerciaux ou d'organisation à l'administrateur de la LNTE. Les télévendeurs avaient aussi souscrit à environ 2 500 abonnements leur permettant de mettre à jour leurs listes d'appels en y « rayant », ou y retirant, les numéros de téléphone inscrits.

Le Conseil avait reçu au 31 mars 2009 plus de 77 000 plaintes relatives à de présumées contraventions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.

Les coûts engagés par Bell Canada pour l'élaboration et l'administration de la liste étaient d'environ 12,31 M\$ au 31 mars 2009. Ces coûts seront récupérés grâce aux frais facturés aux télévendeurs qui s'abonnent à la liste. Les coûts des activités du CRTC associées à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'administration de la liste s'élevaient approximativement à 1,12 M\$ au cours de l'exercice financier 2007-2008 et à 2,12 M\$ au cours de l'exercice financier 2008-2009, pour un total d'environ 3,24 M\$.

Le CRTC estime que la liste a permis de réduire efficacement les appels téléphoniques et les télécopies de télémarketing indésirables. Une enquête indépendante menée en janvier et février 2009 par l'association de la recherche et de l'intelligence marketing indique que 80 p. 100 des Canadiens ayant inscrit leurs numéros sur la LNNTE ont signalé avoir remarqué une diminution des appels de télémarketing non sollicités, ce qui signifie que la plupart des télévendeurs se conforment aux *Règles sur la LNNTE*.

Activités d'enquête et d'application de la loi

Le CRTC a entrepris diverses activités visant le respect et l'application des *Règles sur la LNNTE*. Celles-ci comprennent des enquêtes relatives aux plaintes, la tenue d'activités de diffusion et de sensibilisation et des rencontres avec les télévendeurs pour les amener à observer les *Règles sur la LNNTE*, rencontres qui ont amené des changements dans leurs pratiques. Le CRTC a aussi envoyé des lettres d'avertissement à des télévendeurs leur ordonnant de prendre des mesures correctives précises afin d'éviter des contraventions futures. À la fin de juillet 2009, le CRTC avait émis sept avis de contravention à des télévendeurs et proposé les sanctions administratives pécuniaires s'y rapportant.

1. Introduction

1.1 Contexte

En 2005, le Parlement du Canada a modifié la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) afin d'y prévoir l'établissement, l'administration et l'application d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé en février 2006 un processus public visant à instaurer un cadre pour l'établissement et l'administration de cette liste. Au cours de l'instance, un large éventail de parties, notamment des entreprises de télécommunication, des groupes de défense d'intérêts publics, des entreprises effectuant du télémarketing et des membres du public, ont transmis des mémoires au CRTC.

À la suite de l'examen complet des mémoires, le CRTC a rendu la Décision de télécom 2007-48¹, qui énonce le cadre applicable aux appels de télémarketing et aux autres télécommunications non sollicitées. Ce cadre comprend les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, qui sont formées des *Règles de télémarketing*, des *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (LNTE) et des *Règles sur les composeurs-messagers automatiques*.

Le 30 septembre 2008, le lancement de la LNTE a eu lieu avec succès comme il avait été prévu. La LNTE permet aux Canadiens qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing non sollicitées d'inscrire leurs numéros de téléphone de résidence, de téléphone cellulaire et de télécopieur sur une liste centrale via le site Web ou le télécopieur de la LNTE ou encore par l'entremise d'un téléphoniste ou d'un système de réponse vocale interactif.

Le CRTC soumet le présent rapport au ministre de l'Industrie conformément à l'article 41.6 de la *Loi* qui énonce ce qui 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 *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.

1.2 Les objectifs de la politique et la LNNTE

La LNNTE respecte les objectifs suivants de la Politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi* :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
- i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

L'établissement de la LNNTE a aussi contribué à assurer un « marché équitable et sécurisé »² en fournissant un degré accru de protection de la vie privée aux Canadiens qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarcheting non sollicitées et en réduisant les inconvénients et le désagrément causés par ces appels.

1.3 Portée du rapport

Le présent rapport examine l'établissement de la LNNTE ainsi que ses premiers six mois d'existence, du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009. Il couvre les éléments suivants :

- Section 2 : Coûts et dépenses
- Section 3 : Inscription de numéros canadiens
- Section 4 : Accès aux télévendeurs
- Section 5 : Disparité entre les interdictions ou les exigences aux termes de l'article 41 de la *Loi*
- Section 6 : Efficacité de la liste

Le CRTC, Bell Canada (administrateur de la LNNTE) et l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing ont fourni les données intégrées au présent rapport.

2. Coûts et dépenses

2.1 Établissement et administration de la LNNTE

Aux termes du paragraphe 41.3(1) de la *Loi*, le CRTC peut déléguer l'administration de la liste à toute personne, y compris toute entité qu'il a créée. À la suite d'un processus de demande de propositions, le CRTC a octroyé à Bell Canada en décembre 2007 un contrat de cinq ans pour l'élaboration et l'administration de la LNNTE.

² Un des résultats du « Cadre pangouvernemental » du gouvernement du Canada, appuyé par diverses activités des programmes et des initiatives fédérales.

La phase d'élaboration a débuté en janvier 2008 et comprenait :

- la mise en œuvre d'un système de réponse vocale interactif et d'un système en ligne permettant aux Canadiens d'inscrire les numéros;
- l'élaboration de bases de données et de systèmes en ligne permettant aux télévendeurs de s'inscrire;
- l'élaboration d'un système d'achat/de paiement en ligne permettant aux télévendeurs de souscrire aux abonnements;
- la conception et le déploiement de pages Web bilingues conformes à la l'initiative Normalisation des sites Internet du gouvernement du Canada;
- l'établissement et la formation d'une équipe d'employés pour traiter les appels entrants des Canadiens et des télévendeurs.

La LNNTE est un système entièrement bilingue auquel on peut accéder par un site Web, un télécopieur, un système de réponse vocale interactif et un téléphoniste. En qualité d'administrateur, Bell Canada est chargé :

- d'inscrire les numéros des Canadiens ou de les éliminer du registre;
- de recevoir les plaintes;
- de transmettre les plaintes au CRTC;
- de préparer les rapports et les produits statistiques;
- d'inscrire les renseignements commerciaux des télévendeurs;
- de traiter les paiements des abonnements;
- de fournir aux télévendeurs des versions à jour de la liste.

Malgré la complexité du système de la LNNTE, aucune dépense majeure imprévue n'est survenue. Les abonnements et les recettes associées n'avaient cependant pas, au 31 mars 2009, atteint les plateaux projetés. Les coûts associés à l'élaboration et à l'administration de la liste seront absorbés par les abonnements des télévendeurs à la liste. Une ventilation des coûts engagés par Bell Canada pour les activités relatives à la LNNTE est présentée dans le tableau qui suit :

Coûts pour Bell Canada (millions de dollars)				
	Exercice financier 2007-2008	Exercice financier 2008-2009		Total
	1 ^{er} janvier 2008 au 31 mars 2008	1 ^{er} avril 2008 au 30 septembre 2008 (avant le lancement)	1 ^{er} octobre 2008 au 31 mars 2009 (après le lancement)	1 ^{er} janvier 2008 au 31 mars 2009
Dépense en capital	0 \$	5,49 \$	2,32 \$	7,81 \$
Coût des biens vendus/dépenses	0,04 \$	1,56 \$	2,90 \$	4,50 \$
Total	0,04 \$	7,05 \$	5,22 \$	12,31 \$

2.2 Coûts pour le CRTC

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

- élaborer les politiques et les règles connexes, y compris l'établissement des *Règles sur la LNNTE* et les modifications qui y sont apportées;
- 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;
- prêter son concours à Bell Canada en ce qui concerne la gestion du contrat d'administrateur de la LNNTE;
- enquêter sur les plaintes;
- collaborer avec les télévendeurs afin d'obtenir leur adhésion aux *Règles sur la LNNTE*;
- appliquer les *Règles sur la LNNTE* en émettant des lettres d'avertissement et/ou en imposant des sanctions administratives pécuniaires;
- prendre des mesures afin de percevoir les montants dus par les télévendeurs relativement aux sanctions administratives pécuniaires en souffrance;
- répondre aux demandes déposées aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Aux termes du paragraphe 41.3(1) de la *Loi*, le CRTC peut déléguer ses pouvoirs d'enquêter à toute personne, y compris toute entité qu'il a créée.

En février 2008, le CRTC a publié une demande de propositions afin de trouver un délégué, enquêteur sur les plaintes. Aucune des offres ne satisfaisait aux exigences obligatoires de la demande de propositions. Par conséquent, le CRTC mène actuellement les enquêtes à l'interne.

Les dépenses du CRTC relatives aux activités susmentionnées pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'administration de la LNNTE totalisaient approximativement 1,12 M\$ au cours de l'exercice financier 2007-2008 et 2,12 M\$ au cours de l'exercice financier 2008-2009, pour une somme totale approximative de 3,24 M\$. Ces montants comprennent tous les coûts salariaux, de fonctionnement et d'entretien (F et E) relatifs aux activités du CRTC en ce qui a trait à la LNNTE.

Lorsque des modifications ont été apportées à la *Loi* afin d'y inclure un cadre législatif pour la LNNTE, le CRTC n'a obtenu aucun financement permanent pour l'aider à s'acquitter de ces nouvelles obligations réglementaires. Subséquemment, le CRTC a reçu du financement temporaire, visant une période de trois ans (exercices financiers 2007-2008 à 2009-2010), pour veiller à l'établissement et à l'administration de la LNNTE, y compris la mise en œuvre d'activités d'enquêtes et de mesures d'observation de la conformité. Ce financement temporaire prendra fin le 31 mars 2010. De concert avec les représentants d'Industrie Canada et les organismes centraux, le CRTC étudie actuellement une solution viable pour traiter des contraintes constantes que pose le financement relatif à la LNNTE.

3. Inscriptions de numéros canadiens

Afin de faire connaître la LNNTE aux Canadiens, le CRTC a émis des communiqués de presse, participé à des entrevues avec les médias, préparé des dépliants ainsi que des questions et réponses et assuré une coordination avec le centre d'appels antifraude *PhoneBusters* afin d'informer sa clientèle sur la LNNTE. De plus, le CRTC a obtenu l'appui de l'industrie radiophonique canadienne, qui a diffusé des messages d'intérêt public sur la LNNTE.

Les Canadiens ont réagi rapidement et en masse au lancement de la LNNTE, dépassant toutes les attentes. Le 30 septembre 2008, jour du lancement, les Canadiens ont inscrit près de 790 000 numéros. Le site Web a enregistré neuf millions de visites et les Canadiens ont tenté en moyenne plus de 1 500 appels téléphoniques par minute. À un certain moment, on estime à 80 000 le nombre simultané de personnes qui ont tenté de s'inscrire par téléphone ou Internet.

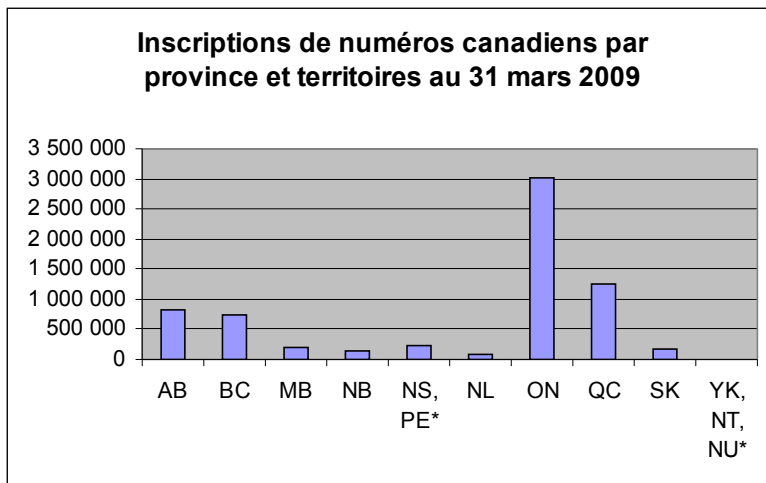
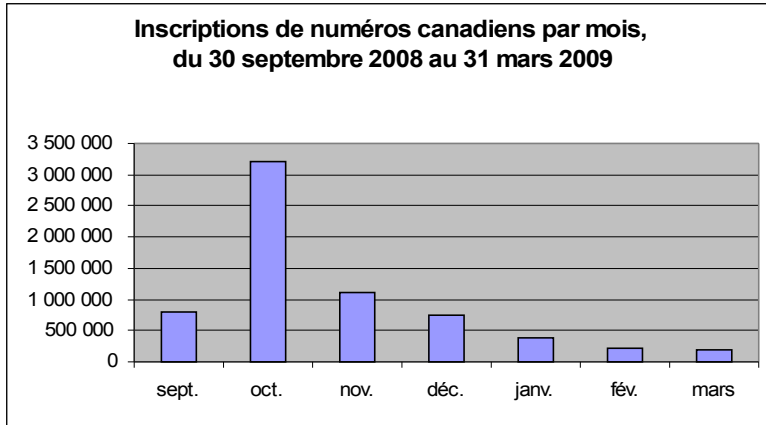
Bien que le grand nombre de gens ayant tenté de visiter le site Web de la LNNTE à son premier jour de fonctionnement ait débordé le système, Bell Canada et le personnel du CRTC ont réagi rapidement et réglé les problèmes connexes.

Le franc succès qu'a connu le lancement de la liste, particulièrement en ce qui a trait au nombre inattendu d'inscriptions au cours des heures qui ont suivi son lancement, prouve le succès des activités de sensibilisation du CRTC préalables au lancement et vient appuyer la nécessité d'une telle liste pour les Canadiens.

Le nombre d'inscriptions n'a pas cessé d'augmenter de façon constante depuis la date du lancement. Au 31 mars 2009, six mois seulement après le lancement, les Canadiens avaient inscrit environ 6,7 millions de numéros. La LNNTE continue d'enregistrer quotidiennement de nouvelles inscriptions.

Les Canadiens peuvent aussi retirer leurs numéros de la liste. Au 31 mars 2009, environ 6 900 numéros avaient été retirés de la liste. Le nombre de numéros supprimés, comparativement à celui des inscriptions, est très faible et offre une preuve supplémentaire de la grande nécessité de la LNNTE.

Les représentations graphiques ci-après illustrent l'inscription de numéros canadiens par mois et par province et territoires. Les inscriptions des provinces et des territoires sont exprimées sous forme de pourcentage du nombre total d'inscriptions et de pourcentage de la population dans les tableaux de la section 1 de l'annexe.



* Les données de ces régions ne sont pas ventilées car elles partagent le même indicatif régional (indicatif régional 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard et indicatif régional 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut). Le nombre total d'inscriptions au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut était de 5 364 au 31 mars 2009.

4. Accès aux télévendeurs

Le CRTC a entrepris diverses activités de sensibilisation afin faire connaître la LNNTE aux télévendeurs et à leurs clients et de s'assurer qu'ils sont au courant des nouveaux rôles et des nouvelles responsabilités associés à la liste. Les activités ont englobé des séances d'information en ligne, des bulletins d'information, des activités de relation avec les médias ayant donné lieu à plus de 400 articles dans les médias imprimés canadiens, la distribution de dépliants et de feuillets de documentation, des discours et des exposés, du publipostage adressé aux télévendeurs, des messages d'intérêt public à la radio, des lettres aux membres du Parlement et une présence dans les foires commerciales.

Les entreprises et les organisations effectuant elles-mêmes des appels de télémarketing ou embauchant des tiers pour le faire en leur nom doivent enregistrer leurs renseignements commerciaux auprès de l'administrateur de la LNNTE. Ils doivent fournir ces renseignements commerciaux même si les appels sont exemptés de l'application des *Règles sur la LNNTE*.

Les télécommunications provenant des parties ci-après ou effectuées en leur nom sont exemptées de l'application des *Règles sur la LNNTE* :

- les entreprises ou organisations avec lesquelles la personne recevant l'appel ou la télécopie a une relation d'affaires en cours;
- les associations de membres d'un parti politique, les partis politiques enregistrés et leurs candidats et les candidats indépendants à l'investiture;
- les organismes de bienfaisance enregistrés;
- les sociétés d'étude de marché effectuant des sondages;
- les entreprises vendant des abonnements à des journaux;
- les télévendeurs appelant des entreprises.

Le tableau ci-après montre le nombre total d'inscriptions par emplacement du télévendeur au 31 mars 2009.

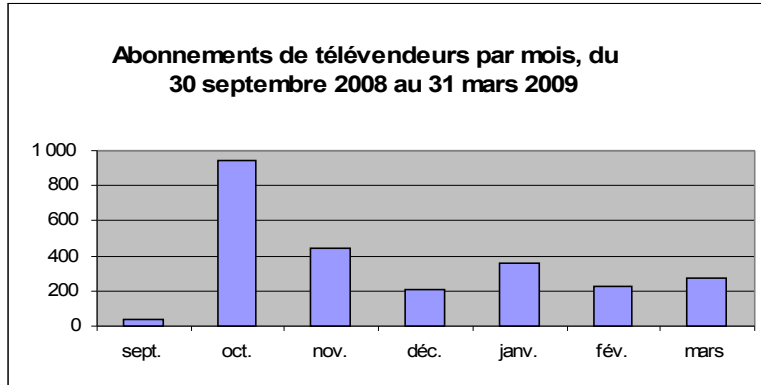
Emplacement du télévendeur	Inscriptions (au 31 mars 2009)
Canada	5 686
États-Unis	133
International	69

La section 2 de l'annexe contient des tableaux présentant le nombre d'inscriptions de télévendeurs par mois, province et territoires ainsi que le nombre d'inscriptions par secteur industriel.

En plus de s'inscrire, les télévendeurs qui effectuent des appels non exemptés doivent s'abonner à la LNNTE. Un large éventail d'options d'abonnement est offert aux diverses entreprises et organisations actives en télémarketing. Elles peuvent choisir leur abonnement selon le nombre d'indicatifs régionaux où elles logent des appels et le

nombre de mois que durera le télémarketing. Une fois abonnées, elles utilisent la liste pour « rayer » ou retirer les numéros de leurs propres listes d'appels. Les entreprises ou les organisations ciblant un nombre restreint de Canadiens peuvent aussi vérifier la présence de ces numéros sur la LNNTE.

Les télévendeurs avaient souscrit à 2 495 abonnements au 31 mars 2009, dont environ 40 p. 100 ont été pris dans le mois suivant le lancement de la LNNTE. Le tableau ci-après montre le nombre d'abonnements achetés par mois.



5. Disparité entre les interdictions ou les exigences aux termes de l'article 41 de la *Loi*

Une fois que le Parlement a eu modifié la *Loi* pour permettre l'établissement et l'administration d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus, le CRTC a amorcé un processus public afin d'établir un cadre pour cette liste. Bien que le CRTC estime qu'il n'existe pas de disparité entre les règles et les interdictions ou exigences aux termes de l'article 41 de la *Loi*, il a examiné après le lancement de septembre certains problèmes posés par la politique.

À la suite de son examen, le CRTC a apporté les modifications ci-après aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*³ :

1. Les *Règles sur la LNNTE* ne s'appliquent plus aux télécommunications faites par ou au nom d'un candidat politique tel que le prévoit le paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada* ou d'un candidat aux termes d'une législation provinciale, qu'il soit ou non affilié à un parti politique enregistré. Auparavant, seuls les candidats représentant un parti politique enregistré étaient exemptés de l'application des *Règles sur la LNNTE*. Le CRTC a jugé que les candidats non affiliés à un parti devraient avoir la même capacité de communiquer avec leurs mandants et électeurs potentiels que les candidats des partis enregistrés. Il a souligné ne trouver aucune raison de traiter différemment pour les fins des *Règles sur la LNNTE* les candidats indépendants et les candidats des partis enregistrés.
2. Les restrictions concernant les heures d'appel énoncées dans la législation provinciale s'appliquent aux télécommunications effectuées par des composeurs-messagers automatiques. Si aucune législation provinciale n'est en vigueur, les restrictions du CRTC s'appliquent. Le CRTC a jugé que la preuve voulant que l'application des restrictions provinciales concernant les heures d'appel entraîne des désagréments ou un dérangement indus pour les Canadiens était faible. Auparavant, les restrictions du CRTC concernant les heures d'appel s'appliquaient là où elles étaient plus restrictives que les restrictions provinciales concernant les heures d'appel.
3. La durée de validité de l'inscription des numéros de télécommunication canadiens sur la LNNTE est passée de trois à cinq ans. Le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion⁴ a eu pour mandat d'évaluer la faisabilité d'un régime d'inscription permanente et de faire rapport à ce sujet au CRTC.

³ Se reporter à *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 2009.

⁴ Le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion est un organisme créé par le CRTC pour contribuer à l'élaboration de documents d'information, de procédures et de lignes directrices nécessaires dans le cadre de diverses activités de réglementation du CRTC.

6. Efficacité de la liste

6.1 Commentaires des Canadiens

L'objectif de la LNNTE est de limiter le nombre de télécommunications de télémarketing indésirables reçues par les Canadiens. Les commentaires des consommateurs recueillis dans le cadre de sondages confirment que cet objectif est atteint.

La visibilité publique de la LNNTE est élevée depuis son lancement. Une enquête indépendante⁵ menée par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing en août 2007, 13 mois avant le lancement, a indiqué que 44 p. 100 des Canadiens adultes avaient connaissance de la LNNTE. Une seconde enquête de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing⁶, menée au cours de janvier et février 2009, environ quatre mois après le lancement, a indiqué que cette notoriété était passée à 84 p. 100 chez les Canadiens adultes.

La seconde enquête de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing a aussi révélé qu'on avait remarqué une diminution considérable du nombre d'appels de télémarketing reçus par les Canadiens ayant inscrit leur numéro sur la LNNTE. Selon les résultats de l'enquête :

- 50 p. 100 des inscrits ont signalé avoir noté une diminution notable ou importante des appels de télémarketing;
- 20 p. 100 ont signalé avoir reçu un peu moins d'appels de télémarketing;
- 10 p. 100 ont signalé n'avoir reçu aucun appel de ce genre;
- 13 p. 100 ont signalé avoir reçu plus d'appels de télémarketing.

Les résultats de cette enquête montrent que, du point de vue du public canadien, la liste a diminué de manière efficace le nombre d'appels de télémarketing indésirables.

6.2 Plaintes

Les Canadiens qui croient qu'un télévendeur a enfreint les *Règles sur les télécommunications non sollicitées* peuvent déposer une plainte auprès de l'administrateur de la LNNTE via un numéro sans frais ou Internet.

L'administrateur de la LNNTE procédera à une évaluation préliminaire informatisée de toutes les plaintes avant de les transmettre au CRTC pour enquête. Par exemple, dans le cas d'un consommateur se plaignant qu'un télévendeur l'a appelé même si son numéro figure à la LNNTE, le système vérifiera si le numéro du consommateur est inscrit depuis plus de 31 jours (la période de grâce dont bénéficient les télévendeurs). Si ce délai n'est pas échu, le consommateur recevra le message que sa plainte ne donnera pas lieu à une enquête.

⁵ [Sondage VoxPop](#), Association de la recherche et de l'intelligence marketing, août 2007.

⁶ [Sondage VoxPop](#), Association de la recherche et de l'intelligence marketing, janvier-février 2009.

En moyenne, l'administrateur de la LNNTE a transmis au CRTC entre le 30 septembre 2008 et le 31 mars 2009 environ 680 plaintes par jour concernant de présumées contraventions. Au 31 mars 2009, le CRTC avait reçu plus de 77 000 de ces plaintes.

Le personnel du CRTC procède à l'analyse des plaintes reçues et les verse, s'il y a lieu, au dossier des enquêtes en cours. Au 31 mars 2009, le CRTC avait amorcé 681 enquêtes.

6.3 Enquêtes et conformité

Le CRTC vise le respect des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* par tous les télévendeurs. S'ils ne s'y conforment pas, le CRTC applique les mesures appropriées pour amener les télévendeurs à s'y conformer.

Le CRTC a encouragé la conformité de plusieurs façons. Dans le cadre de ses enquêtes, il a expédié aux télévendeurs de nombreuses lettres de demande d'information. Ces lettres indiquent que le télévendeur fait l'objet d'une enquête et demandent des renseignements précis. Conformément à ces lettres, le CRTC collabore fréquemment avec les télévendeurs pour leur expliquer les *Règles sur les télécommunications non sollicitées* et les inciter à s'y conformer.

Dans certains cas, le CRTC expédie des lettres d'avertissement aux télévendeurs. Le CRTC avait expédié 70 lettres d'avertissement au 31 mars 2009. La lettre d'avertissement précise la présumée contravention et exige du télévendeur qu'il prenne des mesures correctives précises pour prévenir de futures contraventions. Cette approche a révélé que la plupart des télévendeurs ont appliqué les mesures correctives prescrites dans les lettres qu'ils ont reçues.

De plus, le CRTC a le pouvoir d'imposer pour chaque contravention des sanctions allant jusqu'à 1 500 \$ dans le cas d'une personne physique et jusqu'à 15 000 \$ dans le cas d'une personne morale. À la fin de juillet 2009, le CRTC avait émis sept avis de contravention à des télévendeurs et imposé les sanctions s'y rapportant. Le CRTC continuera d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux contrevenants aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées* conformément au pouvoir qui lui est conféré.

Le processus d'enquête a été fastidieux en raison de la complexité des cas, du nombre de plaintes impliquant des télévendeurs étrangers et du nombre de télévendeurs affichant de faux numéros d'identification de l'appelant. Cependant, la combinaison des activités de sensibilisation et des mesures d'application de la loi a incité plusieurs télévendeurs à se conformer aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.

1. Inscriptions de numéros canadiens

Tableau 1.1

Inscriptions de numéros canadiens du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009								
	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	Total
Alberta	85 426	409 237	159 916	82 213	42 982	24 563	13 719	818 056
Colombie-Britannique	72 480	350 307	158 289	83 530	50 753	13 683	11 915	740 957
Manitoba	24 899	104 738	35 764	19 758	13 527	2 973	3 867	205 526
Nouveau-Brunswick	14 835	70 340	23 234	12 184	9 335	3 477	2 480	135 885
Nouvelle-Écosse, Île- du-Prince-Édouard *	25 948	122 666	33 144	21 760	15 525	5 026	4 214	228 283
Terre-Neuve et Labrador	9 004	34 082	14 488	6 197	5 458	1 805	1 349	72 383
Ontario	406 117	1 487 314	527 543	273 516	141 348	98 987	94 756	3 029 581
Québec	138 253	562 416	118 104	217 279	100 269	63 418	62 383	1 262 122
Saskatchewan	12 571	75 737	29 509	28 299	15 919	3 191	2 790	168 016
Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*	417	2 546	1 204	738	326	68	65	5 364
Total, Inscriptions	789 950	3 219 383	1 101 195	745 474	395 442	217 191	197 538	6 666 173

* Les données de ces régions ne sont pas ventilées car elles partagent le même indicatif régional (indicatif régional 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard et indicatif régional 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut).

Figure 1.1

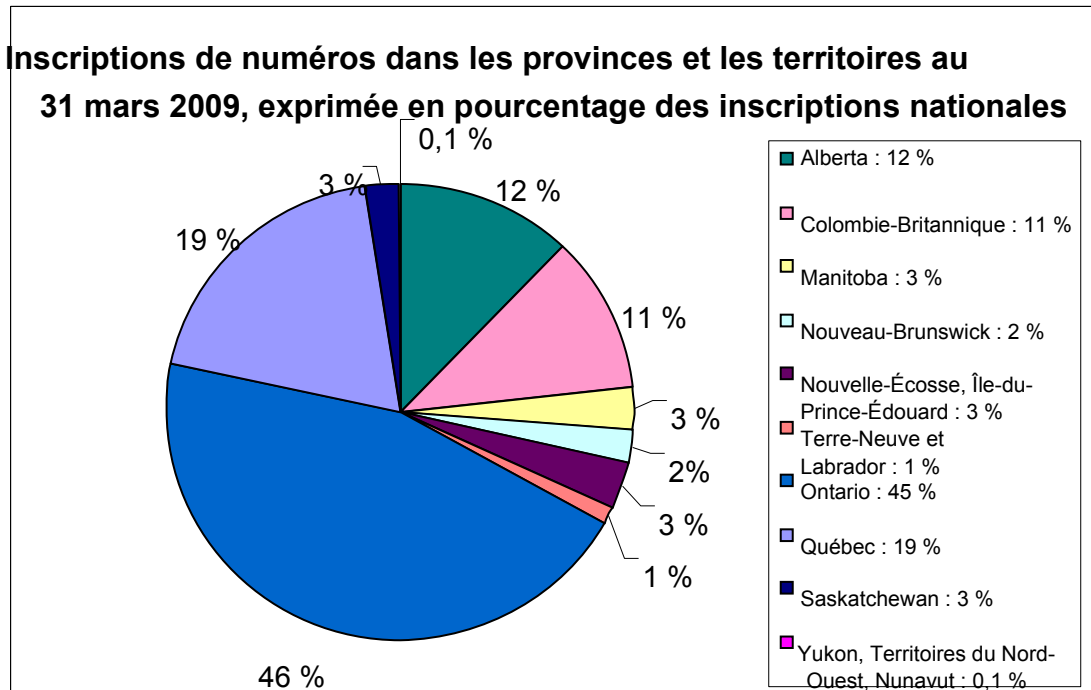
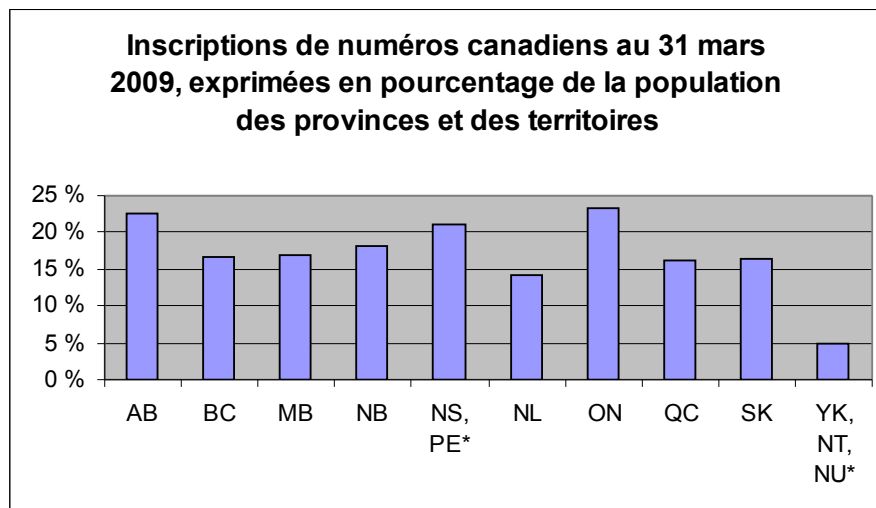


Figure 1.2



* Les données démographiques du présent rapport proviennent du recensement de 2006 de Statistique Canada.

2. Inscription des télévendeurs

Tableau 2.1

Inscriptions des télévendeurs canadiens par mois, province et territoires, du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009								
	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	Total
Alberta	12	221	83	28	22	13	17	396
Colombie-Britannique	32	370	93	35	47	33	33	643
Manitoba	10	100	28	10	8	10	4	170
Nouveau-Brunswick	4	64	15	5	6	3	11	108
Terre-Neuve et Labrador	4	29	8	1	9	3	5	59
Nouvelle-Écosse	9	73	27	6	5	4	10	134
Ontario	145	1 268	402	168	169	122	121	2 395
Île-du-Prince-Édouard	1	5	4	3	1	1	3	18
Québec	54	889	401	63	122	83	48	1 660
Saskatchewan	6	62	13	5	6	4	3	99
Yukon	0	2	1	0	0	0	1	4
Total – Canada	277	3 082	1 075	324	395	276	257	5 686

Figure 2.1

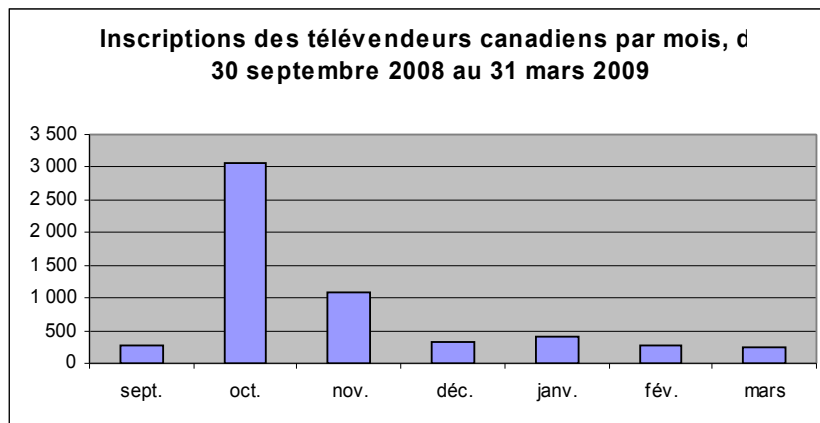


Tableau 2.2

Inscription des télévendeurs par secteur industriel (lorsque les parties sont connues)	
Industrie	Nombre d'inscriptions au 31 mars 2009
Automobile	128
Services bancaires	37
Services aux entreprises	252
Communications	88
Construction	42
Éducation	43
Gouvernement	8
Services financiers	1 152
Aliments et boissons	13
Santé	51
Assurance	409
Technologie de l'information	65
Fabrication	20
Médias	79
Organismes de bienfaisance non enregistrés	9
Autres	1 008
Produits pharmaceutiques	6
Secteur primaire	1
Organismes de bienfaisance enregistrés	179
Détail	293
Transport	12
Services publics	13
Gros et distribution	49
Inconnue	1 723

3. Plaintes

Tableau 3.1

Plaintes reçues concernant de présumées contraventions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, du 30 septembre 2008 au 31 mars 2009								
	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	Total
Plaintes	0	3 933	16 221	13 896	14 224	13 692	15 682	77 648