

**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 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011

---

**Présenté à**  
**l'honorable Christian Paradis,**  
**ministre de l'Industrie et ministre d'État (Agriculture)**

**Le 30 septembre 2011**

No de catalogue. BC9-10/2011F-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 (LNTE ou la Liste) pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 (la période visée par le rapport).

La LNTE 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. Les Canadiens ont inscrit près de 9,5 millions de numéros de téléphone et de télécopieur et le nombre de plaintes a diminué de 30 %.

Une enquête indépendante menée en mars et avril 2011 par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing indique que 80 % des Canadiens ayant inscrit leurs numéros sur la LNTE ont signalé avoir remarqué une diminution des appels de télémarketing.

Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a négocié cinq règlements très médiatisés avec trois grands fournisseurs de services de télécommunication et l'un des plus importants télévendeurs au Canada. Ces règlements ont résulté en le versement de 1,8 million de dollars au receveur général du Canada et de 741 000 \$ à des établissements d'enseignement.

Le Conseil a instauré plusieurs approches en matière de conformité et d'application de la loi au cours de la période visée par le rapport en vue d'améliorer le processus d'enquête et de resserrer l'application des Règles sur la LNTE. Ces nouvelles initiatives comprennent l'émission d'avis de violation, l'envoi de lettres de conformité et la négociation de règlements.

### Résultats concernant la LNTE au cours de la période visée par le rapport

- **Sanctions pécuniaires et autres paiements** – Le CRTC a imposé 1 922 000 \$ en sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)<sup>1</sup>. Les mesures adoptées par le CRTC ont également entraîné des paiements de 741 000 \$. Le montant total des SAP et autres paiements au cours de la période visée par le rapport est de 2 663 000 \$.
- **Inscriptions de numéros canadiens** – Les Canadiens ont inscrit 1,2 million de numéros de télécommunication auprès de l'administrateur de la LNTE, pour un total de près de 9,5 millions de numéros inscrits depuis le lancement de la LNTE en septembre 2008.
- **Accès des télévendeurs** – Le nombre d'inscriptions a augmenté de 930 télévendeurs, pour un total de 8 478 télévendeurs inscrits depuis le lancement de la Liste. Les télévendeurs ont également souscrit 2 350 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 LNTE.
- **Plaintes** – Le CRTC a reçu 115 113 plaintes pendant la période visée par le rapport, pour un total de 398 809 plaintes depuis le lancement de la LNTE.

---

<sup>1</sup> Les Règles comprennent les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les compositeurs-messagers automatiques.

- **Enquêtes** – Le CRTC a terminé 129 enquêtes. Jusqu’à présent, plus de 90 % des 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 3,1 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 2011. 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. Toutefois, au 31 mars 2011, les abonnements et les revenus connexes n'atteignaient toujours pas les niveaux projetés avant le lancement de la LNNTE. Conformément à la *Loi*, les coûts associés à l'élaboration et à l'administration de la Liste doivent être recouverts 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<br>2007-2008 et 2008-2009                             |  | Exercice<br>financier<br>2009-2010            | Exercice<br>financier<br>2010-2011            | Total   |
|  | 1 <sup>er</sup> avril 2008 au<br>30 septembre 2008<br>(avant le lancement) | 1 <sup>er</sup> octobre 2008<br>au 31 mars 2009<br>(après le<br>lancement) | 1 <sup>er</sup> avril 2009 au<br>31 mars 2010 | 1 <sup>er</sup> avril 2010 au<br>31 mars 2011 | 1 <sup>er</sup> janvier 2008 au<br>31 mars 2011 |
| Dépenses<br>en capital                       | 5,49   | 2,32   | 0,99  | 0,04  | 8,83  |
| Dépenses                                     | 1,58   | 2,84   | 4,00  | 2,87  | 11,30   |
| <b>Total</b>                                 | 7,07   | 5,16   | 4,99  | 2,91  | 20,13   |

## 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)<sup>2</sup>;
- 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 en imposant des sanctions administratives pécuniaires (SAP);
- 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 et à 3,1 millions de dollars au cours de l'exercice 2010-2011, soit un total d'environ 9,6 millions de dollars. Ces montants comprennent les salaires ainsi que les coûts de fonctionnement et d'entretien.

---

<sup>2</sup> Les Règles comprennent les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques.

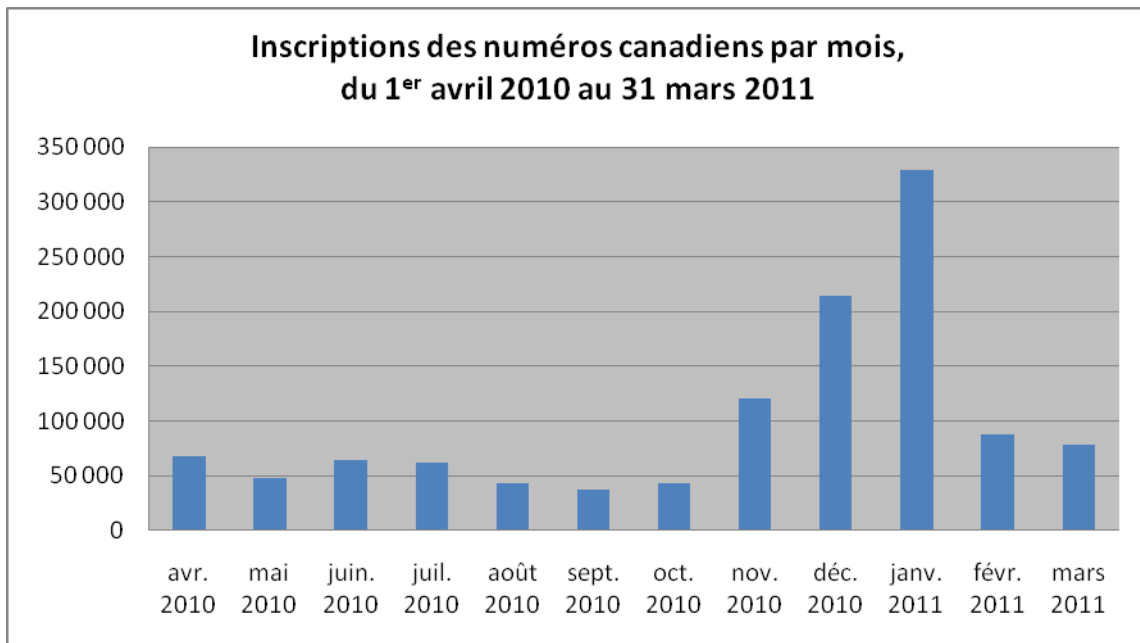
### 3. INSCRIPTIONS DE NUMÉROS CANADIENS

---

La LNNTE continue de recevoir de nouvelles inscriptions tous les jours. Pendant la période visée par le rapport, les Canadiens ont inscrit 1,2 million de numéros sur la LNNTE. Au 31 mars 2011, le total cumulatif des numéros inscrits était de près de 9,5 millions.

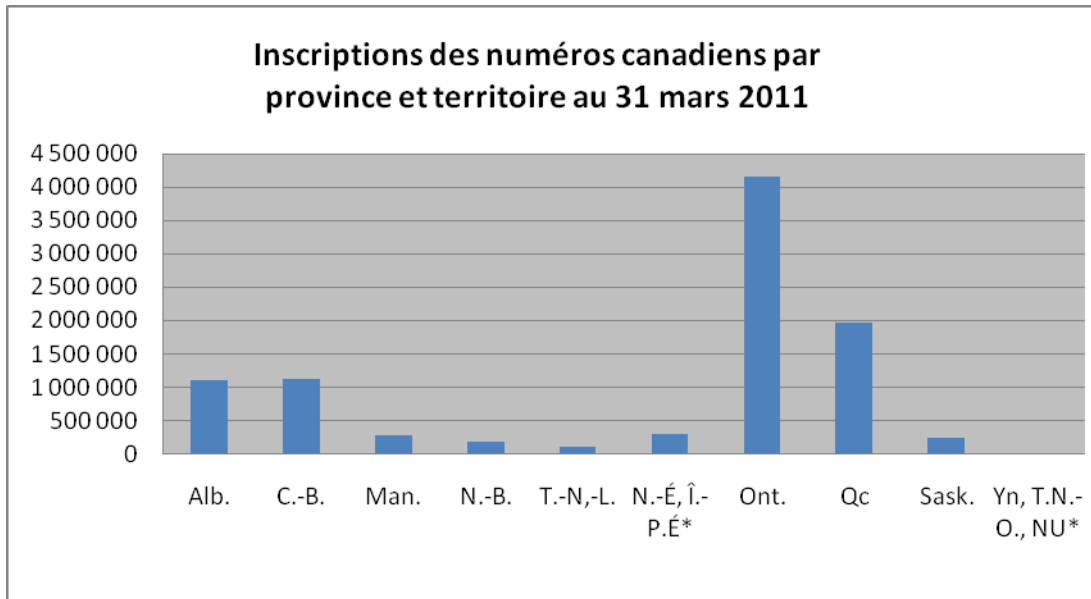
Les Canadiens peuvent également demander de faire retirer leurs numéros de la LNNTE. Pendant la période visée par le rapport, les Canadiens ont fait supprimer 12 848 numéros, pour un total de 25 759 numéros retirés au 31 mars 2011. Le nombre des suppressions, comparé à celui des inscriptions, est très 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 de novembre à janvier est probablement attribuable à un important règlement négocié en octobre et à trois autres règlements en décembre. Comme le montre la figure 2.1 de l'annexe, il y a une augmentation correspondante du nombre d'inscriptions de télévendeurs de janvier à mars.





\* 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 AUX TÉLÉVENDEURS

---

Les entreprises et organisations qui font des appels de télémarketing directement ou qui engagent des tiers pour le faire en leur nom doivent inscrire leurs renseignements auprès de l'administrateur de la LNNTE. De plus, toute entreprise qui effectue des appels de télémarketing pour d'autres doit également s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE. Elles doivent le faire même si les appels sont exemptés des Règles sur la LNNTE.

Les télécommunications faites par les organismes suivants ou effectuées en leur nom sont exemptées 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 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.

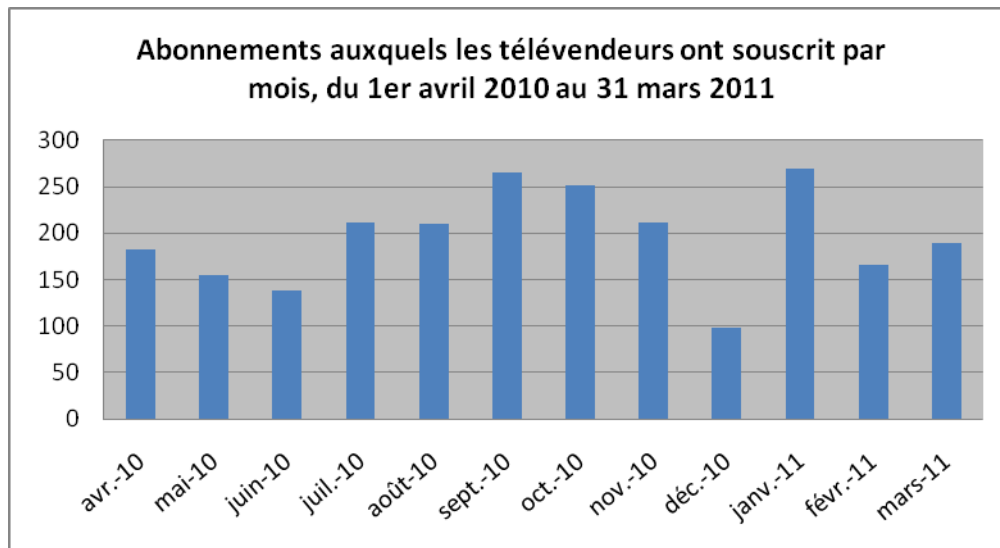
Le tableau suivant montre le nombre d'inscriptions totales annuelles par emplacement des télévendeurs au 31 mars 2011. Pendant la période visée par le rapport, 930 télévendeurs ont inscrit leurs renseignements commerciaux ou organisationnels.

| <b>Emplacement du télévendeur</b> | <b>Inscriptions au 31 mars 2009</b> | <b>Inscriptions au 31 mars 2010</b> | <b>Inscriptions au 31 mars 2011</b> |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Canada</b>                     | 5 680                               | 7 227                               | 8 098                               |
| <b>États-Unis</b>                 | 136                                 | 209                                 | 261                                 |
| <b>International</b>              | 80                                  | 112                                 | 119                                 |
| <b>Total</b>                      | 5 896                               | 7 548                               | 8 478                               |

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 2 350 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 la Liste<sup>3</sup>. Bien que le CRTC estime qu'il n'y ait 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 mars 2010, le CRTC a amorcé une instance au cours de laquelle il a demandé des commentaires sur l'interprétation des Règles qui s'appliquaient aux industries de la finance et des assurances<sup>4</sup>. En août 2010, le CRTC a rendu une décision de politique à ce sujet<sup>5</sup>, qui modifiait son interprétation asymétrique des Règles afin qu'elles s'appliquent tant à l'industrie de la finance qu'à celle des assurances, à savoir que tout appel non sollicité fait par un membre de ces industries à un client actuel afin de vendre ou de promouvoir des produits ou services constitue un appel de télémarketing en vertu des Règles.

De plus, 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.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> *Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants*, Avis de consultation de télécom CRTC 2010-130, 4 mars 2010

<sup>5</sup> *Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-599, 19 août 2010

## **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 adopté de nouvelles approches en vue d'améliorer le processus d'enquête et d'assurer la conformité aux règles de même que l'application efficace de celles-ci. Ces nouveaux processus comprennent l'émission d'avis de violation, l'envoi de lettres de conformité et la négociation de règlements.

Avant l'utilisation d'avis de violation, le CRTC comptait en grande partie sur la coopération des acteurs de l'industrie 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 déposer une défense. 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.

Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a également commencé à négocier des règlements. À l'aide d'une approche fondée sur les principes, le CRTC est en mesure d'éviter la tenue d'instances prolongées tout en parvenant à un règlement des violations des Règles. Le CRTC pourrait négocier avec un télévendeur l'émission d'un avis de violation, le paiement d'une SAP et la mise en œuvre immédiate par des entreprises particulières de mesures correctives continues. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC est parvenu à cinq règlements négociés qui sont décrits à la section 8.

En plus de ces efforts déployés à l'interne, le CRTC collabore avec ses homologues dans les pays où ces activités sont de nature internationale.

Ces nouvelles initiatives ont amélioré le processus d'enquête, accéléré la conformité aux Règles de la part des télévendeurs et permis la perception immédiate de SAP, ce qui a finalement réduit le nombre d'appels de télémarketing non sollicités reçus par les Canadiens et contribué à protéger leur vie privée.

## 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 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, 2009, 2010 et 2011 révèlent tous que le pourcentage de Canadiens adultes qui connaissent l'existence de la Liste était et demeure à plus de 80 %<sup>6</sup>. De plus, le sondage réalisé par l'ARIM en 2011 indique que 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 (87 %) suivi par l'Alberta et la Colombie-Britannique (81 %), l'Ontario (80 %), le Manitoba et la Saskatchewan (74 %) et les Maritimes (73 %).

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

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

### 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 115 113 plaintes pendant la période visée par le rapport, soit une diminution de 30 % par rapport à la période précédente, pour un total de 398 809 plaintes depuis le lancement de la LNNTE. Une évaluation *prima facie* faite par les employés du CRTC a permis de conclure que 103 890 plaintes reçues pendant la période visée par le rapport, pour un total de 320 010 plaintes depuis le lancement de la LNNTE, constituaient des violations possibles des Règles et justifiaient

---

<sup>6</sup> Sondage *VoxPop*, ARIM, août 2007  
Sondage *VoxPop*, ARIM, janvier-février 2009  
Sondage *VoxPop*, ARIM, février-mars 2010  
Sondage *VoxPop*, ARIM, mars-avril 2011  
<http://www.marketwire.com/press-release/do-not-call-list-shows-blocking-power-voxpop-survey-1502464.htm>

une enquête plus approfondie. Les autres plaintes (environ 10 %) ne sont pas liées à des violations des Règles pour diverses raisons<sup>7</sup>.

Les employés du CRTC analysent les plaintes et, selon le cas, les confient à un responsable chargé de faire enquête. Pendant la période visée par le rapport, le CRTC a entrepris 197 enquêtes, pour un total de 1 065 enquêtes depuis le lancement de la LNNTE, ce qui représente 188 447 plaintes. Jusqu'à présent, plus de 90 % des enquêtes sont terminées. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CRTC a terminé 129 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. S'ils 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 habilités à prendre le dossier en main. Il s'agit notamment du Bureau de la concurrence et du Centre d'appel antifraude du Canada<sup>8</sup>.

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, 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 exigent que le télévendeur prenne des mesures correctives pour prévenir toute nouvelle violation. Le CRTC a adressé huit lettres de conformité pendant la période visée par le rapport, pour un total de 195 avis de violation et lettres de conformité au 31 mars 2011. L'expérience montre que 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.

---

<sup>7</sup> On peut trouver les exemptions aux Règles à l'article 41.7 de la *Loi*.

<sup>8</sup> D'abord connu sous le nom de PhoneBusters, le Centre d'appel antifraude du Canada est géré à la fois par la Gendarmerie royale du Canada, la Police provinciale de l'Ontario et le Bureau de la concurrence.

Dans d'autres cas, tel que 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 51 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 les sanctions proposées pour les violations des Règles. Le télévendeur qui reçoit un procès-verbal peut payer les sanctions 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 sanction pécuniaire. Le CRTC a le pouvoir d'imposer pour chaque violation 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. 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 10 procès-verbaux de violation à des télévendeurs, pour un total de 35 procès-verbaux depuis le lancement de la LNNTÉ en septembre 2008. Il a aussi imposé des SAP à 19 contrevenants au cours de la période visée, portant le nombre total de SAP à 30 depuis le lancement de la LNNTÉ. La valeur totale de ces SAP est de 1 922 000 \$. Les mesures adoptées par le CRTC, décrites à la section 8, ont également entraîné d'autres paiements d'une valeur de 741 000 \$. Le montant total des SAP et autres paiements au cours de la période visée par le rapport est de 2 663 000 \$.

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<sup>9</sup>. 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 le renvoi des comptes en souffrance à (a) des agences de recouvrement ou à (b) l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour rembourser des fonds compensatoires payables autrement par l'ARC.

Chaque mois, le CRTC publie un rapport d'étape sur la LNNTÉ 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 LNNTÉ; 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 le lien URL vers chaque décision. Ces décisions indiquent les circonstances du cas et le montant de la SAP imposée.

---

<sup>9</sup> On peut consulter les décisions du CRTC relatives au télémarketing sur le site Web du CRTC sous Décisions, avis et ordonnances.



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 LNTE pour que les entités qui appellent des Canadiens à des fins de télémarketing la respectent en s'y abonnant.

## 8. FAITS NOTABLES

---

En avril 2010, le CRTC a embauché une cadre en chef de la conformité et des enquêtes pour superviser les enquêtes et les activités de conformité et d'application des Règles, y compris les Règles concernant la LNNTE, de même que pour créer une équipe d'application de la loi en lien avec les nouvelles responsabilités du CRTC en vertu de la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications.*

À la suite de cette nomination, le CRTC a adopté les initiatives en matière de conformité et d'application de la loi susmentionnées. Ces nouvelles procédures ont joué un rôle important dans l'atteinte de cinq règlements négociés qui ont résulté en l'imposition de 1,8 million de dollars en SAP versés au receveur général du Canada. Ces règlements ont également entraîné d'autres paiements d'une valeur de 741 000 \$, somme qui a été versée à des établissements d'enseignement.

Par exemple, en décembre 2010, Xentel DM Inc., une entreprise de divertissement spécialisé et de marketing relationnel, a consenti à payer une SAP de 500 000 \$ au receveur général du Canada pour des pratiques de télémarketing non autorisées. Une enquête a révélé que l'entreprise faisait la promotion d'événements en son propre nom ou au nom de groupes non enregistrés comme étant des organismes de bienfaisance auprès de l'ARC (les organismes de bienfaisance sont exemptés des Règles).

Moins d'une semaine plus tard, le CRTC a conclu un règlement avec Bell Canada visant le paiement d'une SAP de 1,3 million de dollars pour violation des Règles concernant la LNNTE.

Le CRTC a aussi négocié des règlements avec la Société TELUS Communications, Bell Canada et Rogers Communications en raison de leur utilisation de composeurs-messagers automatiques pour communiquer avec les clients de leurs services mobiles sans avoir obtenu au préalable leur consentement exprès. Cela a entraîné des paiements de 741 000 \$.

## ANNEXE

### 1. INSCRIPTIONS DE NUMÉROS CANADIENS

**TABLEAU 1.1**

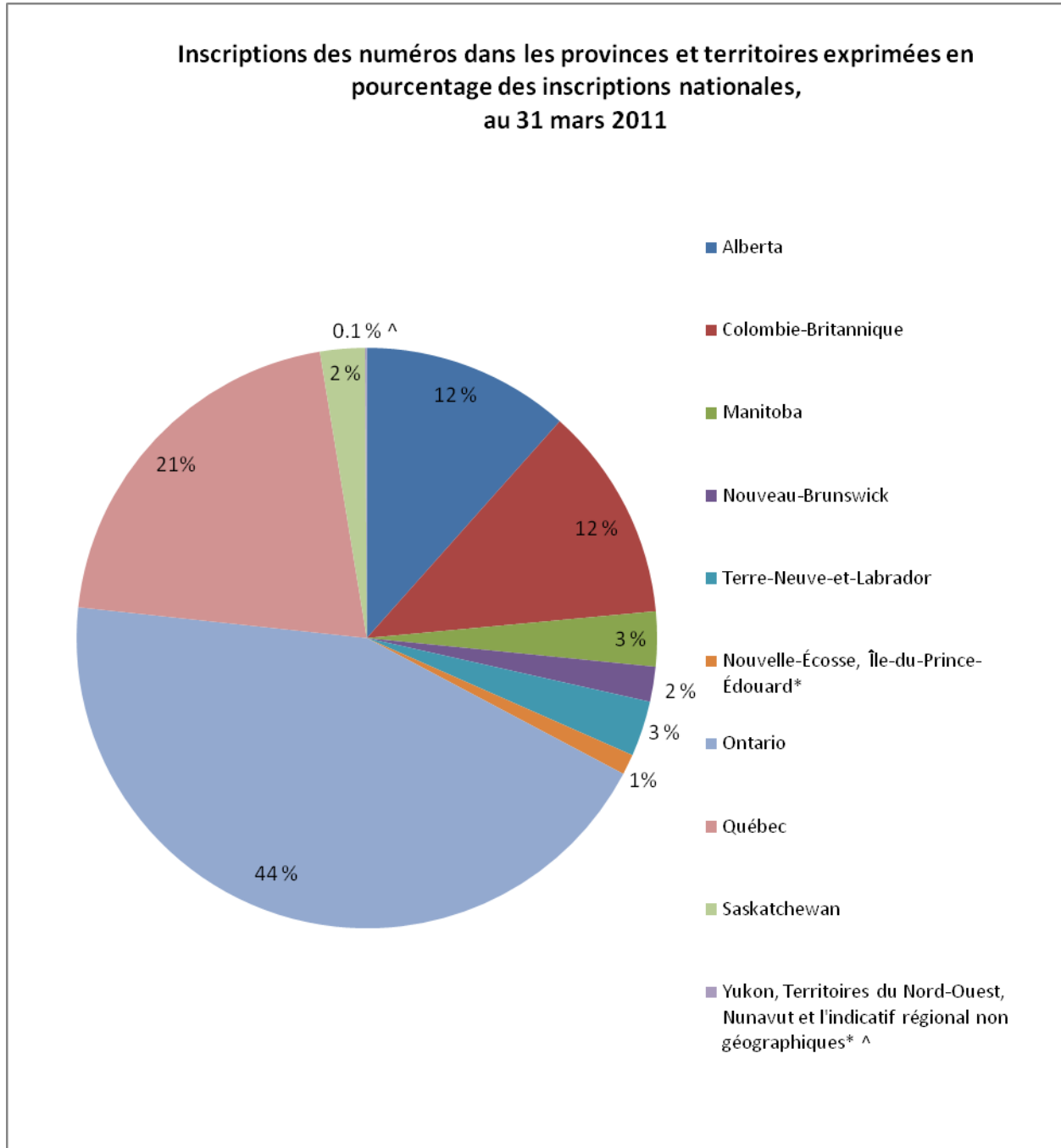
| Total des inscriptions par province et par territoire, du 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 |                      |          |                   |                         |   |         |         |              |  |
|--|----------------------|----------|-------------------|-------------------------|---|---------|---------|--------------|--|
| 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* |
| 120 312  | 161 912              | 30 963   | 22 054            | 14 364                  | 31 019                                  | 496 977 | 275 130 | 28 815       | 1 213                                      |

**TABLEAU 1.2**

| Inscriptions mensuelles par province et par territoire, du 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 |            |          |           |            |           |            |           |           |           |            |           |           |
|---|------------|----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|
|   | Avril 2010 | Mai 2010 | Juin 2010 | Juil. 2010 | Août 2010 | Sept. 2010 | Oct. 2010 | Nov. 2010 | Déc. 2010 | Janv. 2011 | Fév. 2011 | Mars 2011 |
| Alberta   | 5 855      | 4 736    | 4 905     | 6 499      | 3 875     | 3 304      | 3 572     | 11 762    | 25 283    | 33 673     | 8 843     | 8 005     |
| Colombie-Britannique  | 7 780      | 6 973    | 8 090     | 7 027      | 5 534     | 4 273      | 4 205     | 13 136    | 35 494    | 47 987     | 11 951    | 9 462     |
| Manitoba  | 1 596      | 1 238    | 1 555     | 1 419      | 821       | 661        | 695       | 4 528     | 8 232     | 6 687      | 1 611     | 1 920     |
| Nouveau-Brunswick   | 737        | 928      | 937       | 785        | 631       | 556        | 683       | 2 055     | 4 245     | 5 552      | 2 194     | 2 751     |
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 759        | 339      | 621       | 643        | 300       | 367        | 450       | 946       | 2 799     | 4 770      | 1 353     | 1 017     |
| Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard*   | 1 172      | 788      | 2 325     | 1 577      | 709       | 709        | 808       | 2 135     | 5 858     | 9 430      | 3 168     | 2 340     |
| Ontario   | 22 900     | 17 626   | 28 241    | 28 309     | 16 164    | 14 098     | 16 862    | 56 553    | 90 216    | 128 635    | 40 049    | 37 324    |
| Québec  | 23 733     | 13 294   | 13 725    | 13 386     | 14 074    | 12 167     | 14 197    | 24 726    | 34 454    | 83 588     | 15 437    | 12 349    |
| Saskatchewan  | 2 109      | 1 496    | 2 527     | 1 851      | 888       | 948        | 876       | 2 367     | 5 719     | 6 648      | 1 778     | 1 608     |
| Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*  | 36         | 45       | 28        | 60         | 24        | 15         | 19        | 144       | 297       | 375        | 105       | 65        |
| <b>Total des inscriptions</b>   | 66 677     | 47 463   | 62 955    | 61 556     | 43 020    | 37 098     | 42 367    | 118 352   | 212 597   | 327 345    | 86 489    | 76 841    |

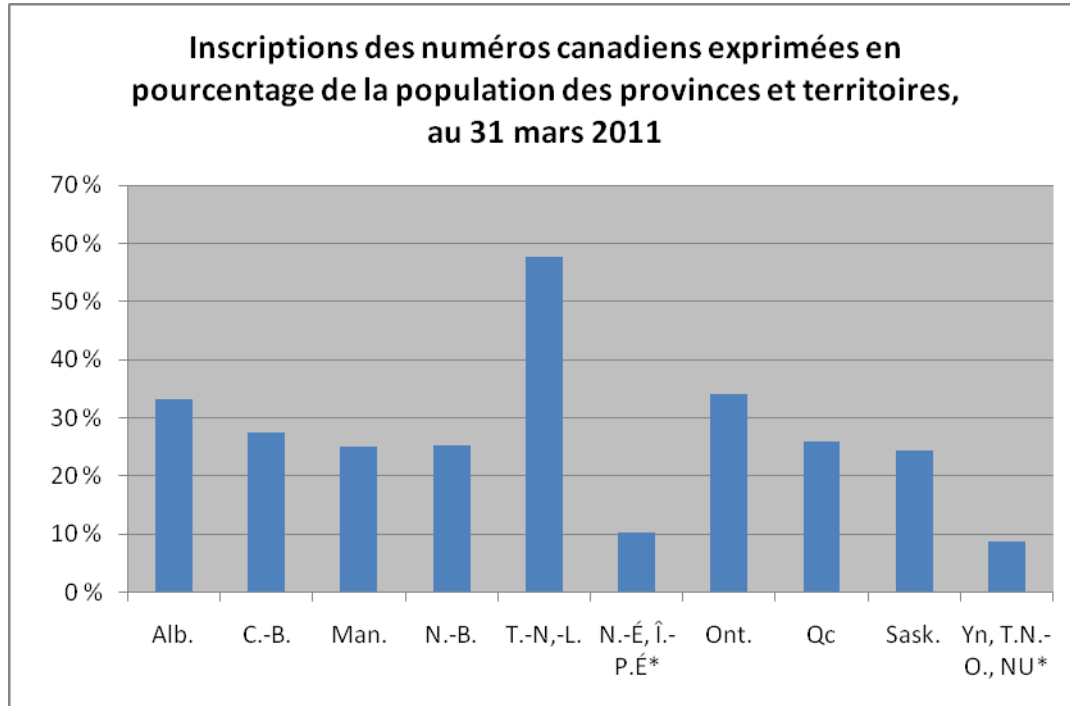
\* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés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



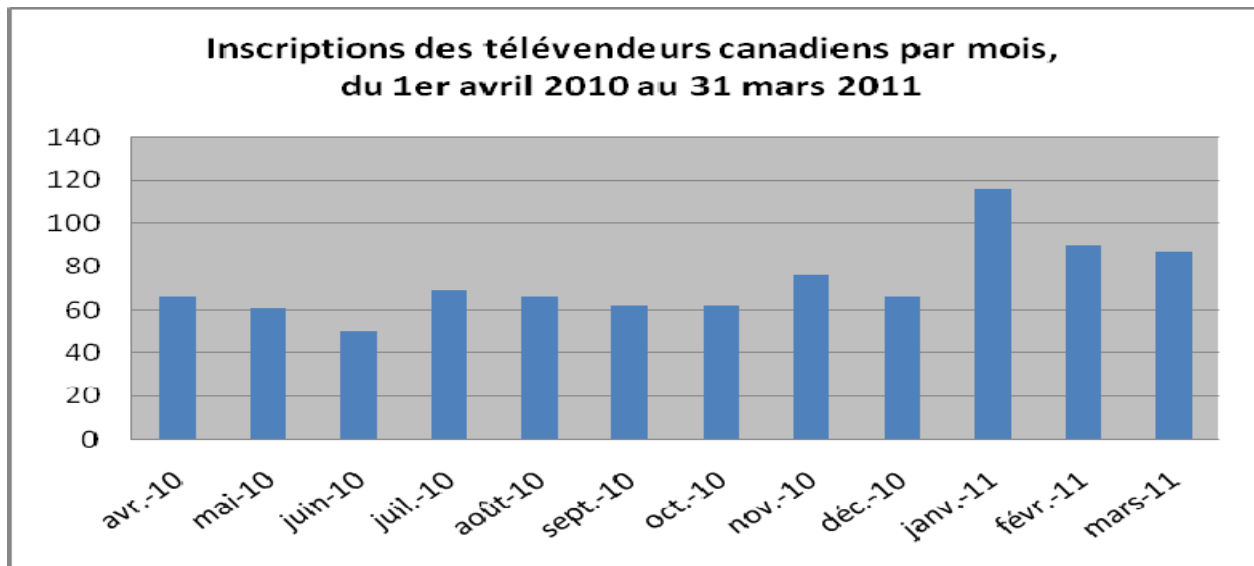
\* Les données concernant ces endroits ne sont pas ventilées car elles concernent un seul indicatif régional (le 902 en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard; le 867 au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut; les indicatifs régionaux non géographiques 500 et 600 sont combinés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

## 2. INSCRIPTION DES TÉLÉVENDEURS

**TABEAU 2.1**

| Inscriptions des télévendeurs canadiens par mois et par province et territoire, du 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 |            |           |           |            |           |            |           |           |           |            |           |           |            |
|---|------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
|   | Avril 2010 | Mai 2010  | Juin 2010 | Juil. 2010 | Août 2010 | Sept. 2010 | Oct. 2010 | Nov. 2010 | Déc. 2010 | Janv. 2011 | Fév. 2011 | Mars 2011 | Total      |
| Alberta   | 4          | 6         | 8         | 7          | 4         | 3          | 6         | 7         | 9         | 14         | 9         | 8         | 85         |
| Colombie-Britannique  | 6          | 7         | 3         | 8          | 4         | 10         | 2         | 6         | 5         | 8          | 11        | 18        | 88         |
| Manitoba  | 1          | 3         | 1         | 1          | 1         | 1          | 1         | 2         | 2         | 3          | 2         | 2         | 20         |
| Nouveau-Brunswick   | 0          | 0         | 1         | 0          | 0         | 4          | 0         | 0         | 0         | 2          | 1         | 0         | 8          |
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 0          | 1         | 0         | 0          | 0         | 1          | 0         | 0         | 0         | 1          | 0         | 1         | 4          |
| Nouvelle-Écosse   | 0          | 0         | 2         | 1          | 0         | 0          | 0         | 1         | 0         | 1          | 2         | 4         | 11         |
| Ontario   | 30         | 25        | 20        | 33         | 33        | 27         | 26        | 30        | 29        | 57         | 39        | 24        | 373        |
| Île-du-Prince-Édouard   | 0          | 0         | 0         | 0          | 0         | 0          | 0         | 1         | 0         | 0          | 0         | 0         | 1          |
| Québec  | 25         | 18        | 15        | 18         | 23        | 15         | 27        | 26        | 18        | 29         | 25        | 27        | 266        |
| Saskatchewan  | 0          | 1         | 0         | 0          | 1         | 1          | 0         | 3         | 3         | 1          | 1         | 3         | 14         |
| Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut   | 0          | 0         | 0         | 1          | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 1          |
| <b>Total des inscriptions des télévendeurs canadiens</b>  | <b>66</b>  | <b>61</b> | <b>50</b> | <b>69</b>  | <b>66</b> | <b>62</b>  | <b>62</b> | <b>76</b> | <b>66</b> | <b>116</b> | <b>90</b> | <b>87</b> | <b>871</b> |

**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 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 |          |           |            |           |            |           |           |           |            |           |           |         |
|--|----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|---------|
| Avril 2010   | Mai 2010 | Juin 2010 | Juil. 2010 | Août 2010 | Sept. 2010 | Oct. 2010 | Nov. 2010 | Déc. 2010 | Janv. 2011 | Féb. 2011 | Mars 2011 | Total   |
| 9 194  | 8 745    | 8 923     | 8 011      | 7 373     | 7 430      | 7 376     | 8 378     | 7 733     | 9 086      | 9 475     | 12 166    | 103 890 |

### 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 | Augmentation cumulative en pourcentage en 2010 par rapport à 2009 | Augmentation cumulative en pourcentage en 2011 par rapport à 2010 |
| Inscriptions des télévendeurs  | 5 896                              | 7 548                             | 8 478                             | 28 %  | 12 %  |
| Plaintes justifiant une enquête plus approfondie                     | 78 863                             | 216 120                           | 318 795                           | 174 %   | 78 %  |
| Inscriptions de numéros canadiens                                    | 6 676 550                          | 8 280 806                         | 9 476 414                         | 24 %  | 14 %  |
| Annulations d'inscriptions de numéros canadiens                      | 6 888                              | 12 911                            | 25 759                            | 87 %  | 100 %   |
| Inscriptions totales nettes  | 6 669 662                          | 8 267 895                         | 9 450 655                         | 24 %  | 14 %  |
| <b>Inscriptions des numéros canadiens par province et territoire</b> |                                    |                                   |                                   |   |   |
| <i>Alberta</i>   | 818 310                            | 973 299                           | 1 093 611                         | 19 %  | 12 %  |
| <i>Colombie-Britannique</i>  | 741 213                            | 967 684                           | 1 129 596                         | 31 %  | 17 %  |
| <i>Manitoba</i>  | 205 764                            | 257 662                           | 288 625                           | 25 %  | 12 %  |
| <i>Nouveau-Brunswick</i>   | 135 968                            | 161 608                           | 183 662                           | 19 %  | 14 %  |
| <i>Terre-Neuve-et-Labrador</i>                                       | 72 420                             | 93 467                            | 107 831                           | 29 %  | 15 %  |
| <i>Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard**</i>                      | 228 442                            | 260 857                           | 291 876                           | 14 %  | 12 %  |
| <i>Ontario</i>   | 3 031 606                          | 3 655 938                         | 4 152 915                         | 21 %  | 14 %  |
| <i>Québec</i>  | 1 262 505                          | 1 682 081                         | 1 957 211                         | 33 %  | 16 %  |
| <i>Saskatchewan</i>  | 168 058                            | 207 703                           | 236 518                           | 24 %  | 14 %  |
| <i>Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut**</i>                   | 5 365                              | 7 583                             | 8 796                             | 41 %  | 16 %  |
| <i>Indicatifs régionaux non géographiques</i>                        | 11                                 | 13                                | 14                                | 18 %  | 8 %   |
| <b>Total</b>   | 6 669 662                          | 8 267 895                         | 9 450 655                         | 24 %  | 14 %  |

\* 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**

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

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