



Le Registre de communication avec les électeurs



Pour vous protéger contre les
appels frauduleux et trompeurs
lors d'élections fédérales

Protéger
le droit à
la vie privée
des citoyens

Promouvoir
la conformité
aux règles

Rendre les
contrevenants
imputables



Respect des droits du citoyen

La démocratie requiert un électorat bien informé qui prend des décisions éclairées au sujet des personnes et des partis politiques qu'il choisit afin de le représenter au Parlement.

Quiconque se présente comme candidat dispose d'un large éventail de moyens de communication pour expliquer ses motivations personnelles et sa plateforme à d'éventuels partisans tout au long de la campagne électorale. En revanche, il doit tempérer son désir de communiquer avec les Canadiens de manière à respecter leur vie privée et à protéger leur droit de refuser d'être contactés par des personnes ou des groupes politiques.

En campagne électorale, candidats, partis politiques et partisans doivent respecter certaines règles en ce qui a trait aux communications avec les Canadiens. Ces règles sont en partie appliquées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).



En règle générale, les entités politiques, comme les partis et les candidats, sont autorisées à communiquer avec les électeurs.

Cependant, elles doivent respecter certaines règles, en particulier si leurs appels ont pour but la sollicitation ou s'ils sont faits au moyen d'un composeur-messager automatique.



Pourquoi a-t-on besoin du Registre de communication avec les électeurs?

Préoccupé par des appels frauduleux effectués auprès d'électeurs durant les campagnes électorales, le Parlement a adopté la *Loi sur l'intégrité des élections* en 2014.

Au cours des élections fédérales de 2011, Élections Canada a reçu plus de 40 000 messages et plaintes concernant des appels automatisés. Des personnes se sont plaintes d'avoir reçu des appels frauduleux pour le compte d'Élections Canada, enregistrés ou de vive voix, leur indiquant que l'emplacement de leur bureau de vote avait été modifié. Même ceux qui n'ont pas reçu de tels appels inappropriés ont exprimé leur frustration quant à des appels reçus qu'ils ont qualifiés d'importuns ou harcelants.

En 2012, le directeur général des élections a annoncé que près de 800 plaintes avaient été déposées au sujet d'appels présumés inappropriés ou frauduleux.

L'année suivante, un juge de la Cour fédérale a établi que la fraude constituait un facteur dans les appels automatisés.

La *Loi sur l'intégrité des élections* modifie la *Loi électorale du Canada* et confère au CRTC la responsabilité d'établir et de maintenir un registre de communication avec les électeurs, ainsi que de contrôler son application, « *pour protéger les Canadiens des appels téléphoniques frauduleux et trompeurs lors des élections fédérales, ainsi que pour s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection le font de manière transparente* ».

Cela signifie que les particuliers et les groupes qui font des appels téléphoniques aux électeurs canadiens à des fins liées à une élection fédérale pourraient devoir s'inscrire auprès du CRTC.

La *Loi sur l'intégrité des élections* modifie également la *Loi sur les télécommunications*, dont l'administration incombe au CRTC. Cette Loi régit les télécommunications non sollicitées, y compris le télémarketing et l'utilisation des composeurs-messagers automatiques (CMA). Ces derniers sont des appareils de composition automatique capables de mémoriser ou de produire des numéros de téléphone pour transmettre un message enregistré ou synthétisé, c'est-à-dire un appel automatisé.

Les modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* accordent au CRTC des pouvoirs supplémentaires pour administrer et appliquer la réglementation touchant le Registre de communication avec les électeurs.



Comment le Registre de communication avec les électeurs protège-t-il les Canadiens?

- Il impose une plus grande transparence et une meilleure imputabilité à quiconque veut communiquer avec les électeurs lors d'élections fédérales.
- Il autorise le CRTC à faire enquête sur les infractions aux règles qui lui sont associées.
- Il autorise le CRTC à imposer des sanctions pécuniaires pouvant atteindre 1 500 \$ ou 15 000 \$ par infraction, selon s'il s'agit d'un particulier ou d'une société.

Qu'est-ce que le Registre de communication avec les électeurs?

- Il y a de nouvelles exigences pour certaines entités qui font des appels téléphoniques aux électeurs pendant une période électorale fédérale pour des fins liées à une élection.
- Ils devront s'inscrire auprès du CRTC dans les 48 heures après avoir fait le premier appel.
- Ces avis d'enregistrement seront publiés sur le site Web du CRTC dès que possible, après 30 jours suivant la clôture du scrutin.

Existe-t-il d'autres règles qui seront applicables aux appelants?

Les Règles de télémarketing s'appliquent aux partis politiques et aux candidats

- Certains groupes tels que les partis politiques et les candidats sont exemptés des Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE).
- Cela veut dire qu'ils sont autorisés à communiquer avec vous, même si votre numéro est inscrit sur la LNTE.
- Toutefois, certaines règles doivent être respectées. Par exemple, ils doivent bien s'identifier; vous pouvez également demander à ce que votre numéro soit placé sur la liste interne de numéros de télécommunication exclus d'un parti politique ou d'un candidat si vous ne souhaitez plus recevoir ces appels.
- S'ils font des appels téléphoniques à des fins de sollicitation, ils doivent également respecter d'autres règles telles que le respect des heures d'appel et éviter de faire des appels à des centres de soins d'urgence et des établissements de santé.



Que faire si je reçois un appel automatisé ou par composeur-messager automatique (CMA)?

Les Règles sur les CMA s'appliquent aux partis politiques et aux candidats

- Toute personne faisant des appels automatisés aux électeurs
 - doit s'inscrire au Registre de communication avec les électeurs; et
 - doit également respecter les Règles sur les CMA.
- Les appels à des fins de sollicitation ne peuvent pas se faire par CMA à moins que vous ayez donné votre consentement pour recevoir ce type d'appel.

Information pour l'inscription

Il incombe au CRTC de recevoir et de publier des avis d'inscription. La teneur de l'information ainsi publiée varie en fonction de la personne qui la fournit, mais on y retrouve habituellement les renseignements suivants :

- le nom du fournisseur de services d'appel;
- le nom de la personne ou du groupe qui a conclu un accord avec un fournisseur de services d'appel;
- le nom de la personne ou du groupe qui effectue les appels, lorsque ses services internes ont été utilisés dans ce but;
- la façon dont les appels ont été effectués, soit de vive voix ou au moyen d'un CMA.

Les particuliers ou les groupes sont tenus de s'inscrire auprès du CRTC dans les 48 heures suivant le premier appel effectué. Le CRTC rendra publics les avis d'enregistrement dès que possible 30 jours après le jour des élections. Une fois les avis publiés, la population canadienne pourra les consulter sur le site Web du CRTC.

Qui doit s'inscrire au Registre?


quiconque utilise des CMA pour effectuer des appels automatisés auprès des électeurs;

- quiconque utilise un fournisseur de services d'appel pour communiquer avec les électeurs;
- tout fournisseur de services d'appel qui communique avec les électeurs pour le compte d'une autre personne;
- tout groupe tiers ou toute société tierce qui utilise ses services téléphoniques internes pour communiquer de vive voix avec les électeurs.

L'inscription au Registre N'EST PAS obligatoire si vous êtes...

- un candidat;
- un candidat à l'investiture;
- un parti politique;
- une association de circonscription;
- un particulier;

ET que vous utilisez vos propres services internes pour communiquer de vive voix avec les électeurs.



Par « fournisseur de services d'appel », on entend une personne ou un groupe qui exploite une entreprise dont l'une des activités consiste à faire des appels au nom d'une autre personne ou d'un autre groupe.



Quelles autres règles le CRTC impose-t-il aux organisations politiques qui appellent des électeurs?

En plus d'être responsable au premier chef des télécommunications non sollicitées, le CRTC administre les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les CMA. Certaines d'entre elles concernent des entités politiques, comme les partis, les candidats et les organisations qui représentent ces partis ou candidats dans le cadre de campagnes officielles. Ainsi, tout appel ayant pour but de demander des dons à l'occasion d'une campagne électorale est régi par les Règles sur le télémarketing. En outre, si l'appel est effectué au moyen d'un CMA, toutes ces entités politiques doivent également se conformer aux Règles sur les CMA.

Dans tous les cas d'appel non sollicité, ces entités doivent donner leur nom, indiquer le but de leur appel et tenir à jour leur propre liste de numéros de télécommunications exclus.

De plus, les règles ci-dessous doivent être suivies par toute entité politique, tel un parti, un candidat ou une organisation qui représente ce parti ou candidat dans le cadre d'une campagne officielle, qui appelle des électeurs pour les solliciter ou utilise un CMA à cette fin.

Règles générales

- Les appels ne doivent être effectués qu'entre 9 h et 21 h 30 la semaine (du lundi au vendredi) et entre 10 h et 18 h la fin de semaine (samedi et dimanche), à moins que la loi provinciale ne limite davantage ces plages horaires.
- La composition séquentielle, qui consiste à appeler tous les numéros dans une circonscription téléphonique tirée d'une liste générée par ordinateur, est interdite.
- Il est interdit d'appeler les numéros des services d'urgence et des établissements de soins de santé.

Certaines entités politiques – partis, associations de circonscription et candidats – ne sont pas assujetties aux Règles sur la Liste nationale des numéros de télécommunications exclus (LNTE). Ces règles empêchent la plupart des télévendeurs de faire des appels de télémarketing aux Canadiens qui ont inscrit leur numéro de téléphone sur la LNTE. Ces entités politiques sont donc exemptées et peuvent appeler des particuliers inscrits sur la LNTE, à condition qu'ils tiennent à jour et utilisent leur propre liste interne de numéros de télécommunications exclus, donnent leur nom à l'électeur et lui indiquent le but de l'appel. De cette façon, l'électeur qui accepte la communication a accès aux renseignements qu'il juge nécessaires pour choisir un candidat. Les appels servant à des sondages, par exemple ceux d'une firme d'études de marché ou d'une maison de sondage, ne sont pas assujettis eux non plus aux Règles de la LNTE.



Règles régissant les appels de vive voix effectués à des fins de sollicitation

- Le télévendeur, ou chacun de ses clients, doivent tenir à jour une liste interne de numéros de télécommunications exclus et s'abstenir d'appeler toute personne qui a demandé de ne pas recevoir d'autres appels.
- L'appel doit commencer par les renseignements d'identification de l'appelant et le nom de l'entité politique pour le compte de laquelle l'appel est effectué.
- Le télévendeur doit fournir un numéro de téléphone local ou sans frais, sur demande. Lorsqu'on compose ce numéro, on doit pouvoir parler à un employé ou à un autre représentant du télévendeur, de manière à pouvoir poser des questions, faire des observations sur l'appel ou présenter une demande d'exclusion. Aussi, sur demande, le nom et le courriel ou l'adresse postale d'un employé ou d'un autre représentant du télévendeur doivent être fournis.
- Le télévendeur doit afficher sur le téléphone de la personne appelée un numéro auquel le consommateur peut le joindre, sauf si l'affichage du numéro est impossible pour des raisons techniques.
- Les coordonnées doivent demeurer valides pendant au moins 60 jours.

Règles régissant les appels par CMA

- Les entités politiques ne sont pas autorisées à utiliser les CMA à des fins de sollicitation, à moins que la personne appelée n'ait expressément consenti à recevoir des appels de sollicitation par CMA de la part d'une entité politique donnée.
- Les appels par CMA doivent commencer par un message donnant clairement le nom de la personne ou du groupe pour le compte duquel l'appel est effectué et décrire brièvement le but de l'appel.
- Les renseignements d'identification doivent également inclure une adresse courriel ou une adresse postale et un numéro de téléphone local ou sans frais pour joindre des représentants de l'organisation à l'origine du message. Les numéros et adresses doivent demeurer valides pendant au moins 60 jours après que l'appel a été effectué.
- Si le message par CMA excède 60 secondes, les renseignements d'identification doivent être répétés à la fin de l'appel.
- Le numéro de l'appelant ou un autre numéro permettant de joindre l'entité politique doit s'afficher sur le téléphone de la personne appelée, sauf si l'affichage du numéro est impossible pour des raisons techniques.
- La personne qui utilise un CMA pour effectuer un appel doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que l'équipement soit débranché dans les dix (10) secondes après que le destinataire de l'appel a raccroché.



Loi canadienne anti-pourriel

Les appels téléphoniques ne sont qu'un des moyens dont disposent les entités politiques pour communiquer avec d'éventuels électeurs. Chaque candidat ou organisation politique peut choisir parmi un large éventail d'outils technologiques, dont certains sont assujettis à des règles particulières également appliquées par le CRTC.

Ainsi, la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) peut s'appliquer à certaines communications en période électorale. Cette loi comporte des clauses qui régissent les messages électroniques commerciaux (MEC).

Le plafond des sanctions administratives pécuniaires est considérablement plus élevé dans le cas des infractions à la LCAP. Le CRTC est autorisé à imposer une sanction maximale de 1 000 000 \$ par infraction commise par un particulier, et de 10 000 000 \$ par infraction commise par une entreprise ou toute autre personne.

Un MEC est un message qui favorise la participation à une activité commerciale, notamment l'offre, l'annonce ou la promotion d'un produit, d'un service ou d'une

personne. Il peut s'agir par exemple d'un courriel, d'un message texte ou d'un message instantané.

La plupart des partis politiques et des candidats ne sont pas visés par la LCAP. Plus précisément, ils n'ont pas à obtenir de consentement pour transmettre un MEC si le but premier du message est de solliciter un don en argent ou non monétaire.

Pour en savoir davantage au sujet de la LCAP et de son incidence sur les partis politiques, veuillez consulter le site Web du CRTC à la page <http://www.crtc.gc.ca/fra/lcap-casl.htm>.

Que faire si vous recevez un appel non sollicité en période électorale?

Si vous croyez avoir reçu un appel de quelqu'un qui n'est pas inscrit en bonne et due forme au Registre de communication avec les électeurs, vous pouvez déposer une plainte auprès du CRTC à partir la page Web www.crtc.gc.ca/fra/question.htm.

Si vous avez reçu un appel qui ne vous apparaît pas conforme aux Règles sur le télémarketing et aux Règles sur les CMA du CRTC, vous pouvez déposer une plainte auprès de ce dernier à partir du site Web de la LNTE, accessible à l'adresse www.lnnte.gc.ca.

Le CRTC a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes au sujet d'éventuelles infractions liées au Registre de communication avec les électeurs et d'autres règles régissant les télécommunications non sollicitées. L'approche du CRTC relative à la conformité aux Règles sur les communications non sollicitées repose sur un ensemble d'activités de promotion, de procédures d'enquête et de mécanismes d'application concourant à favoriser le respect de la loi. Le CRTC entend adopter cette approche en ce qui a trait au Registre de communication avec les électeurs. Parmi les mesures dont il dispose, le CRTC peut envoyer des lettres d'avertissement, adresser des avis de violation ou imposer des sanctions pécuniaires pouvant atteindre :

- 1 500 \$ pour chaque infraction commise par un particulier;
- 15 000 \$ par infraction commise par une entreprise.

Les sanctions administratives pécuniaires peuvent s'accumuler rapidement, puisque chaque jour où une règle n'a pas été respectée peut donner lieu à une infraction distincte.

Pour en savoir davantage...

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du Registre de communication avec les électeurs, consultez la page Web www.crtc.gc.ca/rce.

Pour comprendre les Règles sur les télécommunications non sollicitées du CRTC, consultez la page Web www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm. La façon dont elles s'appliquent aux entités politiques est expliquée ici : www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t1041.htm.

Enfin, pour en savoir plus sur la *Loi canadienne anti-pourriel*, visitez les sites Web www.crtc.gc.ca/antipourriel et www.combattrelepourriel.gc.ca