

Rapport sur l'administration de la
**Liste nationale de numéros
de télécommunication exclus**

pour la période du 1^{er} avril 2014
au 31 mars 2015

Présenté au
Ministre de l'Industrie

LNANTE

Le 30 septembre 2015



ISSN : 1927-4432

N° de Cat. : BC9-10/2014F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, **veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :**

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A 0N2

Tél. : 819-997-0313

Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://services.crtc.gc.ca/pub/submissionmu/bibliotheque-library.aspx?lang=fr>

Photos : © ThinkStock.com, CRTC, 2015

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2015. Tous droits réservés.

Also available in English

Table des matières

Message du président – Rapport sur la LNNTÉ	4
Le CRTC	5
Fonctionnement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus	6
LNNTÉ – Résultats en 2014-2015	7
Promotion de la conformité	8
Surveillance de la conformité	9
Le saviez-vous?	10
Enquêtes sur les cas de non-conformité	10
Mesures en cas de non-conformité	11
Processus d'application de la loi du CRTC	13
Points saillants en matière d'application de la loi	14
Politiques et processus de réglementation	15
Participation des Canadiens à la LNNTÉ	16
Coûts et dépenses liés à la LNNTÉ	19
Dépenses liées à la LNNTÉ	20

Message du président – Rapport sur la LNNTE

J'ai le plaisir de présenter le rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) pour l'exercice 2014-2015.

Le rapport donne un aperçu des activités entreprises par le CRTC pour s'assurer que les télévendeurs respectent le choix des Canadiens, à savoir de ne pas être dérangés à leur domicile.

Les Canadiens ont inscrit plus de 12,5 millions de numéros sur la LNNTE en vue de réduire le nombre d'appels à des fins de télémarketing non sollicités qu'ils reçoivent. Au cours de la dernière année, ils ont ajouté, chaque jour, en moyenne 1 600 nouveaux numéros à la LNNTE. Cela indique clairement que les Canadiens sont d'avis que la LNNTE est un outil efficace pour les aider à protéger leur vie privée.

Le principal objectif du CRTC est d'encourager les télévendeurs à respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées qui régissent les appels non sollicités. Nous menons plusieurs activités d'information et de sensibilisation pour aider les entreprises à comprendre leurs obligations. De plus, nous n'hésitons pas à prendre des mesures pour amener les contrevenants qui commettent des violations flagrantes à se conformer aux exigences réglementaires.

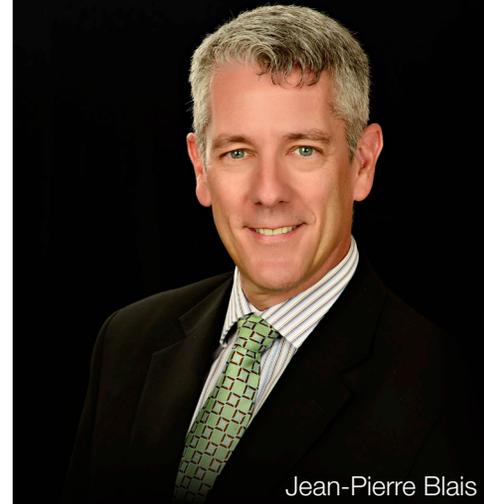
Les mesures d'application de la loi qui ont été prises l'année dernière visaient des télévendeurs, y compris des télévendeurs de l'industrie des vacances et de l'industrie de la rénovation domiciliaire, lesquels ont fait plus de 25 millions d'appels ne répondant pas aux exigences réglementaires. Certains de ces télévendeurs exerçaient leurs activités de l'extérieur du Canada, ce qui a exigé une étroite collaboration avec nos partenaires de l'étranger et du

pays pour régler ces cas avec succès. Par suite de nos enquêtes, nous avons délivré près de trois douzaines de procès-verbaux de violation totalisant plus de 2 millions de dollars de sanctions.

Malgré ces réalisations, les organismes d'application de partout dans le monde font face au problème de la mystification de l'identité de l'appelant. Ce problème survient lorsqu'un appelant utilise la technologie pour cacher son identité, en faisant en sorte que l'information qui est lue sur l'afficheur soit fautive ou trompeuse. Le CRTC collabore avec un réseau international d'organismes d'application de la loi pour combattre cet usage abusif du système de télécommunication; ce travail débouchera sur de vastes initiatives au Canada au cours de l'exercice 2015-2016.

La LNNTE est une composante clé de l'objectif du CRTC qui consiste à protéger les Canadiens dans leur système de communication. Ce rôle évolue dans un contexte où nous protégeons les Canadiens des menaces en ligne en mettant en application certains articles de la Loi canadienne anti-pourriel. À la demande du Parlement, nous préparons aussi le lancement d'un Registre de communication avec les électeurs pour aider à protéger les Canadiens des appels frauduleux et trompeurs pendant les élections fédérales.

Un récent sondage a indiqué que 66 % des Canadiens sont d'avis que le CRTC prend des mesures pour améliorer leur sécurité et la protection de leur vie privée dans le système de communication. Nous sommes fiers du travail que nous avons accompli dans ce domaine vital. Au cours de la prochaine année, nous chercherons des stratégies novatrices et des approches de collaboration pour continuer à protéger les Canadiens des communications non sollicitées.



Jean-Pierre Blais
**Président et premier dirigeant
Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes**

Le CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif qui réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications au Canada dans l'intérêt public. Un volet de son mandat est la protection de la population canadienne contre les télécommunications non sollicitées. Pour en savoir plus sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE ou Liste) et sur les activités récentes d'application de la loi du CRTC, consultez le [site Web du CRTC](#).

Les pouvoirs du CRTC découlent principalement des lois suivantes :

- la [Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#);
- la [Loi sur Bell Canada](#);
- la [Loi sur la radiodiffusion](#);
- la [Loi sur les télécommunications](#);
- la [Loi électorale du Canada](#);
- 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](#), souvent désignée sous le nom de « Loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP ».

La *Loi sur les télécommunications* exige que le CRTC rende compte annuellement du fonctionnement de la LNTE :

41.6 (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.

Contenu du rapport

41.6 (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.

Dépôt du rapport

41.6 (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.



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif qui réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications au Canada dans l'intérêt public.

Fonctionnement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

En 2006, le Parlement a modifié la *Loi sur les télécommunications* pour accorder au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) le droit de créer une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Ce droit élargissait les pouvoirs dont disposait alors le CRTC pour régler les télécommunications non sollicitées. En 2007, le CRTC a établi un [cadre global](#)¹ régissant les appels de télémarketing et autres télécommunications non sollicitées. Ce cadre a pour but de protéger la vie privée des Canadiens et de réduire les inconvénients et les ennuis causés par les télécommunications non sollicitées, tout en permettant les usages légitimes des télécommunications à des fins de télémarketing.

Les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)

La protection contre des catégories précises de télécommunications non sollicitées est régie par les Règles, lesquelles comportent trois principaux volets :

- les Règles sur la LNANTE;
- les Règles sur le télémarketing;
- les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA).

Ces Règles s'appliquent aux personnes qui effectuent des télécommunications non sollicitées, que ce soit pour leur propre compte ou pour le compte d'une tierce partie. Il est interdit aux télévendeurs d'effectuer des appels à un numéro inscrit sur la LNANTE. De plus, les télévendeurs sont tenus de tenir à jour leurs propres listes internes de numéros de télécommunication exclus (LINTE). Une LINTE est une liste qu'une entreprise doit tenir à jour pour faire le suivi des demandes des consommateurs ou des entreprises qui désirent ajouter un numéro de télécommunication à sa LINTE, peu importe si le numéro de télécommunication est inscrit ou non sur la LNANTE.

Bell Canada assure présentement l'administration de la LNANTE dans le cadre d'un contrat de plusieurs années. À titre d'administrateur de la LNANTE, Bell Canada est responsable de ce qui suit :

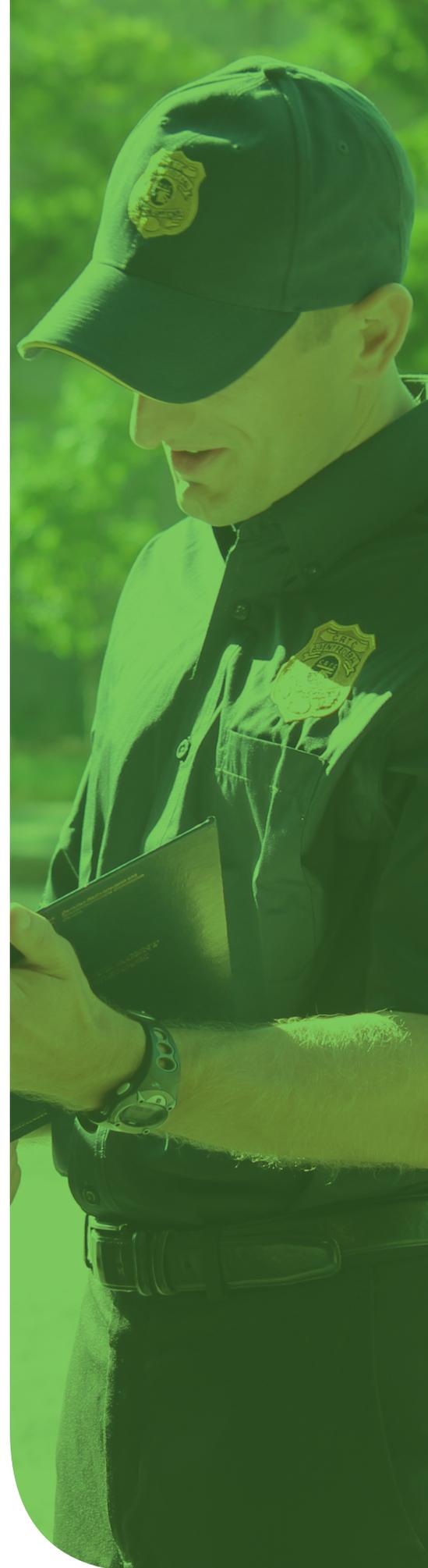
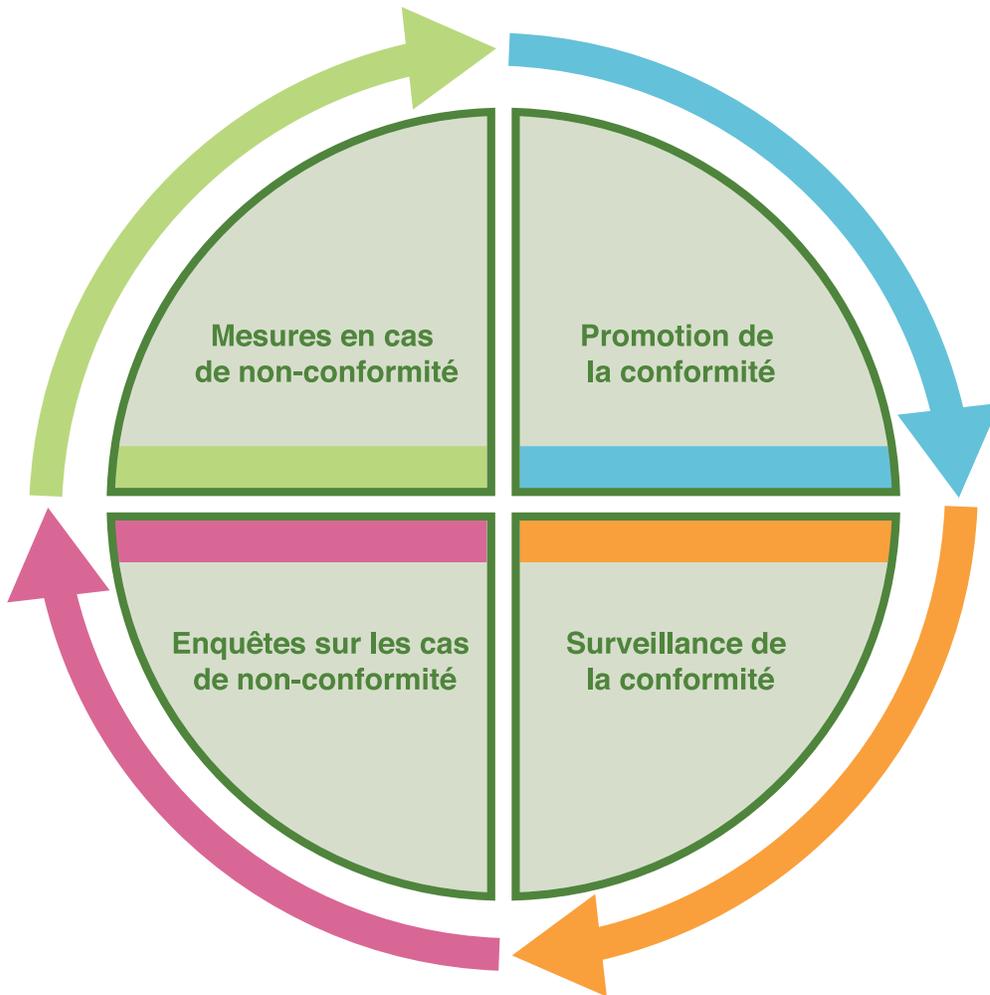
- inscription et désinscription à la LNANTE des numéros de téléphone et de télécopieur des consommateurs canadiens;
- collecte des plaintes;
- transfert des plaintes au CRTC;
- préparation de rapports et de données statistiques;
- consignation des informations commerciales des télévendeurs;
- traitement des paiements pour abonnement;
- présentation aux télévendeurs des versions à jour de la LNANTE.

Une LINTE est une liste qu'une entreprise doit tenir à jour pour faire le suivi des demandes des consommateurs ou des entreprises qui désirent ajouter un numéro de télécommunication à sa LINTE, peu importe si le numéro de télécommunication est inscrit ou non sur la LNANTE.

¹ Voir la *Décision de télécom CRTC 2007-48*.

LNTE – Résultats en 2014-2015

Les travaux du CRTC en matière de conformité aux Règles et d'application de la loi comprennent quatre principales activités qui, appuyées par l'élaboration de politiques de réglementation, contribuent aux objectifs du CRTC de promouvoir la conformité et de décourager les violations. Il s'agit d'activités interdépendantes et complémentaires qui n'ont toutefois pas le même objectif et qui peuvent être utilisées dans diverses combinaisons appropriées selon les circonstances.



Promotion de la conformité

Le CRTC se livre à des activités de promotion de la conformité pour s'assurer que les entités disposent des renseignements dont elles ont besoin pour effectuer des communications non sollicitées de manière conforme aux Règles. Le CRTC utilise un éventail de produits de communication et de modes de distribution, y compris les médias sociaux, pour sensibiliser, orienter et informer les télévendeurs concernant ce qu'ils doivent et ne doivent pas faire. Ils incluent :

- **des ressources en ligne, y compris des vidéos;**
- **des bulletins d'information;**
- **des bulletins d'application de la loi;**
- **des exposés aux fins de sensibilisation;**
- **des communications directes, y compris des lettres.**

Dans le cadre de ces activités, le CRTC cible souvent des secteurs particuliers de l'industrie au sein desquels les télévendeurs semblent peu connaître la LNNTE. Les produits de communication du CRTC sont continuellement mis à jour en fonction des modifications apportées à ses politiques et des expériences passées liées aux Règles. Le CRTC répond aussi aux appels, aux courriels et aux autres types de correspondance de Canadiens qui ont besoin d'information au sujet des Règles et de la LNNTE.

Dans le cadre d'une stratégie pour promouvoir la conformité générale aux Règles, le CRTC publie sur son site Web les résultats de ses enquêtes sur les cas de non-conformité, qui peuvent entraîner des avis de violation et des procès-verbaux de violation, ainsi que la liste des entités qui reçoivent de tels avis et procès-verbaux. Les mesures d'application de la loi sont décrites aux pages 11 à 15.

Le CRTC renseigne aussi les Canadiens sur la LNNTE, entre autres sur la manière de se protéger en inscrivant leurs numéros de télécommunication sur la Liste et sur la manière d'aider le CRTC en déposant des plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE. Des renseignements sur la participation des Canadiens à la LNNTE figurent à la page 16.

Résultats en 2014-2015

En 2014-2015, le CRTC a entrepris 17 activités de promotion de la conformité afin d'encourager les consommateurs et les télévendeurs canadiens à participer à la LNNTE.

Le CRTC a livré des séances de sensibilisation à Edmonton, Montréal, Regina, Toronto, Vancouver, Victoria et Winnipeg à l'intention de groupes de l'industrie, d'associations de gens d'affaires et de groupes de consommateurs. Il a publié sur son site Web des bulletins d'application de la loi et des communiqués de presse pour faire mieux connaître divers enjeux et dispositions des Règles. Par exemple, à la suite d'une enquête qui a révélé une non-conformité importante à grande échelle aux Règles dans le secteur de l'immobilier, le CRTC a mené des activités ciblées de sensibilisation et publié un bulletin d'application de la loi sur son site Web en complément à ses activités d'application de la loi.

Les pages Web du CRTC qui donnent des renseignements sur les Règles et sur la LNNTE ont reçu plus de 93 000 visites uniques.



Les pages Web du CRTC qui donnent des renseignements sur les Règles et sur la LNNTE ont reçu plus de 93 000 visites uniques.

Surveillance de la conformité

Le CRTC considère que la majorité des télévendeurs et des autres entités qui effectuent des télécommunications non sollicitées veulent se conformer aux Règles et participer au régime de la LNNTE. La conformité exige de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la Liste avant d'effectuer des appels de télémarketing aux Canadiens. L'administrateur de la LNNTE joue un rôle essentiel dans le cadre de la surveillance par le CRTC de la conformité aux Règles.

De plus, le CRTC collecte et analyse les plaintes et d'autres données pour orienter ses activités en matière de conformité et d'application de la loi. Lorsqu'il choisit les cas sur lesquels il entend mener une enquête, le CRTC tient compte notamment des problèmes importants liés à la conformité ou des tendances à grande échelle ou au sein d'un secteur particulier de l'industrie, des cas qui permettraient d'éclaircir l'application des Règles, ou des cas de récidive.

Par exemple, en matière de récidive, un télévendeur qui a conclu une entente négociée avec la cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes à la suite de violations des Règles est souvent tenu de déposer des rapports qui décrivent ses programmes de conformité, habituellement dans les trois mois suivant la date de l'entente négociée. De tels programmes de conformité comprennent normalement l'élaboration de politiques et de procédures de conformité de l'entreprise; la création de programmes de formation et de perfectionnement; la mise en œuvre de mécanismes de surveillance, de vérification et de compte rendu; l'adoption de procédures disciplinaires cohérentes; et l'élimination

de politiques d'entreprise qui pourraient encourager les employés à violer les Règles. Le CRTC surveille le respect des ententes négociées et assure un suivi en cas de récidive.

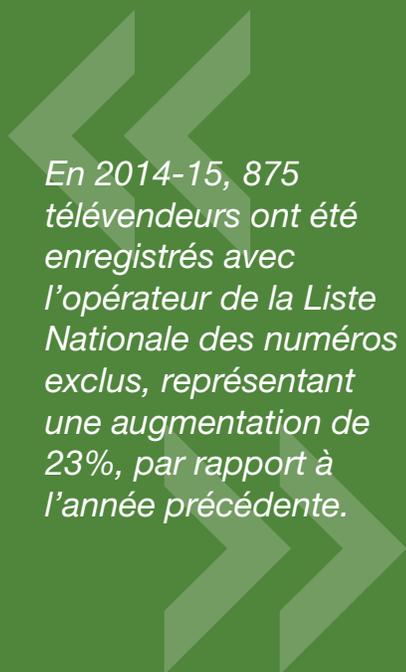
Le CRTC inspecte aussi les locaux d'entreprises pour surveiller la conformité aux Règles, ou dans le cadre de ses enquêtes.

Résultats en 2014-2015

Les télévendeurs participent à la LNNTE en s'inscrivant et en s'abonnant à la Liste. Depuis le lancement de la LNNTE en 2008, plus de 11 000 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE, dont plus de 550 (5 %) entités provenant d'autres pays, principalement des États-Unis. Plus de 220 (2 %) des entités inscrites se sont réinscrites auprès de l'administrateur de la LNNTE chaque année depuis 2008.

En 2014-2015, 875 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE, une hausse de 23 % par rapport à l'exercice précédent. De ces télévendeurs, 38 provenaient de l'extérieur du Canada, dont 36 des États-Unis, de la France et de la Jamaïque.

En 2014-2015, les télévendeurs inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE ont acheté 2 243 abonnements à la Liste afin d'accéder à des numéros de télécommunication, allant d'abonnements portant sur un indicatif régional pour un mois à des abonnements portant sur l'ensemble des indicatifs régionaux pour un an. Cela représente une hausse de 153 abonnements (7 %) par rapport à l'exercice précédent.



En 2014-15, 875 télévendeurs ont été enregistrés avec l'opérateur de la Liste Nationale des numéros exclus, représentant une augmentation de 23%, par rapport à l'année précédente.

Le saviez-vous?

- 100 % des entités mises en conformité aux Règles dans le cadre d'ententes négociées ont rendu compte de la mise en œuvre de pratiques en matière de conformité.
- 98 % des entités qui ont fait l'objet de mesures d'application de la loi en 2013-2014 demeuraient conformes en 2014-2015.
- Un parti politique provincial qui avait reçu, en 2013-2014, un procès-verbal de violation et une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 90 000 \$ pour avoir violé les Règles sur les CMA a publiquement annoncé avoir sanctionné un membre du parti responsable d'appels automatisés contraires aux politiques du parti. Bien que les Règles sur les CMA ne visent pas à interdire l'utilisation des CMA, la déclaration du parti démontre l'efficacité continue des mesures d'application de la loi du CRTC en vue d'encourager une conformité durable aux Règles.
- Grâce à la surveillance et à l'analyse continues des données sur les plaintes, le CRTC a trouvé des entités qui continuaient d'enfreindre les Règles en dépit d'avoir déjà fait l'objet de mesures d'application de la loi par le CRTC. Le CRTC a appliqué des mesures plus sévères dans ces cas. Par exemple, un télévendeur qui avait reçu une SAP de 2 000 \$ en 2012 pour des violations aux Règles a reçu une nouvelle SAP de 16 000 \$ en 2015 pour des violations continues aux Règles. Ce télévendeur a alors accepté de mettre en œuvre un programme de conformité.

Enquêtes sur les cas de non-conformité

Les enquêtes du CRTC sur des cas possibles de non-conformité aux Règles sont de plus en plus complexes en raison du volume, de la nature et de l'origine étrangère des violations, ainsi que de l'évolution des technologies. Historiquement, les plaintes de consommateurs représentaient la principale source de données évaluées pour la sélection de cas; mais d'autres sources deviennent de plus en plus importantes. Par exemple, à la suite de ses efforts pour établir des partenariats avec d'autres organismes d'application de la loi, le CRTC reçoit de plus en plus de renseignements de partenaires au pays et à l'étranger concernant des violations présumées et transfrontalières des Règles. Ces renseignements peuvent porter sur des cas de télémarketing qui pourraient entraîner des infractions criminelles, par exemple dans des cas de fraude.

En 2014-2015, le CRTC a aussi consacré des ressources au développement de nouvelles solutions technologiques pour fournir des alertes rapides et recueillir des données sur les appels de télémarketing mystifiés. Par exemple, le CRTC utilise des pots de miel² téléphoniques pour faire le suivi d'appels de télémarketing effectués à des numéros de téléphone non attribués. Le CRTC a tenu un atelier comprenant des représentants de fournisseurs de services canadiens et internationaux et d'organismes de réglementation et d'application de la loi afin d'explorer diverses solutions technologiques et politiques pour réduire la mystification illicite de l'identité de l'appelant. Le CRTC et ses partenaires ont ensuite collaboré pour créer un pot de miel.

Dans le cadre de ses enquêtes, le CRTC s'appuie sur de grandes quantités de données provenant de multiples sources, y compris les plaintes et les pots de miel,



Les enquêtes du CRTC sur des cas possibles de non-conformité aux Règles sont de plus en plus complexes en raison du volume, de la nature et de l'origine étrangère des violations, ainsi que de l'évolution des technologies.

² Un pot de miel téléphonique est un point terminal qui peut recevoir des appels. Il semble en apparence être un numéro de téléphone normal (c.-à-d. numéro de téléphone résidentiel ou d'affaires de 10 chiffres), mais il est conçu et exploité expressément pour recueillir des renseignements sur les appels non sollicités.

ainsi que divers outils d'analyse. Les analystes du renseignement du CRTC utilisent divers outils et technologies sophistiqués de traitement des données pour générer des renseignements qui permettent de prendre des décisions stratégiques sur l'orientation des efforts en matière de conformité et d'application de la loi et pour sélectionner les cas à grande incidence sur lesquels il convient de mener une enquête. Les renseignements servent aussi à la conception de stratégies en matière de conformité adaptées à des situations particulières touchant des groupes ou des secteurs particuliers de l'industrie.

Résultats en 2014-2015

En 2014-2015, le CRTC a mis en œuvre des stratégies pour améliorer sa capacité à faire respecter les Règles à l'extérieur du Canada et pour tenir compte des enjeux liés aux avancées technologiques, comme la mystification illicite de l'identité de l'appelant. Voici les éléments de ces stratégies :

- collaboration avec des homologues d'autres pays, et notamment la création d'un nouveau partenariat avec des responsables de l'application de la loi au Canada et au Pakistan;

Mesures en cas de non-conformité

À la suite de sélections de cas et d'enquêtes fondées sur le renseignement, les agents du CRTC prennent des mesures d'application de la loi pour encourager les contrevenants aux Règles à s'y conformer. Ces agents font preuve de discernement pour choisir et appliquer les mesures les plus appropriées selon les circonstances. Voici certaines des mesures d'application de la loi disponibles :

- **lettre d'avertissement** : signaler une violation mineure au contrevenant en vue de la prise de mesures correctives;

- création et mise en œuvre d'un pot de miel téléphonique canadien, en collaboration avec des partenaires, pour leurrer les télévendeurs et retracer la provenance des appels; le pot de miel comprend actuellement plus de 1 400 numéros de téléphone non attribués qui ont reçu au total 6 600 appels en 2014-2015;
- développement de capacités en matière de renseignement stratégique au sein du secteur Conformité et Enquêtes du CRTC afin de permettre une démarche ciblée et adaptée aux problèmes de non-conformité;
- rôle important dans des forums internationaux tels que le Plan d'action de Londres; le Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités; le Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group; et le Groupe de travail international sur la fraude en marketing de masse;
- exécution de 55 enquêtes, dont 11 portant sur des entités à l'extérieur du Canada, et appliquer les mesures d'application de la loi requises;
- résolution de 3 cas impliquant la mystification de l'identité de l'appelant.

- **avis de violation** : décrire les violations présumées et énoncer les mesures correctives à prendre et les délais connexes. La liste des entités qui ont reçu un avis de violation est publiée sur le site Web du CRTC;
- **procès-verbal de violation** : mesure d'application de la loi en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications*, délivrée en réponse à des violations graves. Un procès-verbal de violation peut entraîner une sanction administrative pécuniaire (SAP). Les procès-verbaux de violation sont publiés sur le site Web du CRTC;

En 2014-2015, le CRTC a mis en œuvre des stratégies pour améliorer sa capacité à faire respecter les Règles à l'extérieur du Canada et pour tenir compte des enjeux liés aux avancées technologiques, comme la mystification illicite de l'identité de l'appelant.

- **entente négociée** : accord officiel entre une entité et la cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes. Lorsqu'une enquête révèle des violations graves et que des mesures particulières sont requises de la part d'une entreprise ou d'un particulier, le personnel du CRTC peut communiquer avec l'entité pour discuter de la possibilité de négocier une entente. Dans le cadre d'une telle entente, l'entreprise doit reconnaître sa responsabilité, mettre fin aux violations, accepter un procès-verbal de violation et une SAP et élaborer un programme de conformité. Les ententes négociées peuvent être une solution efficace dans le cas d'organisations qui ont violé les Règles, puisqu'elles permettent d'économiser du temps et de réduire les coûts tout en assurant la conformité.
- Le Conseil a imposé des SAP d'un montant total de 1 736 000 \$. Au total, 62 % du montant des SAP imposées au cours de la période de référence a été payé. Les versements d'acomptes qui seront payés après 2014-2015 représentent 37 % de plus, pour un total global de 99 %.
- Une entité, qui avait reçu un procès verbal assorti d'une SAP, a déposé des observations auprès du Conseil, mais celui-ci en a confirmé le bien-fondé.
- Le Conseil a reçu et rejeté des demandes de révision et de modification de sa décision concernant l'application des Règles sur les CMA aux appels effectués à des fins de recouvrement de créances³.

Résultats en 2014-2015

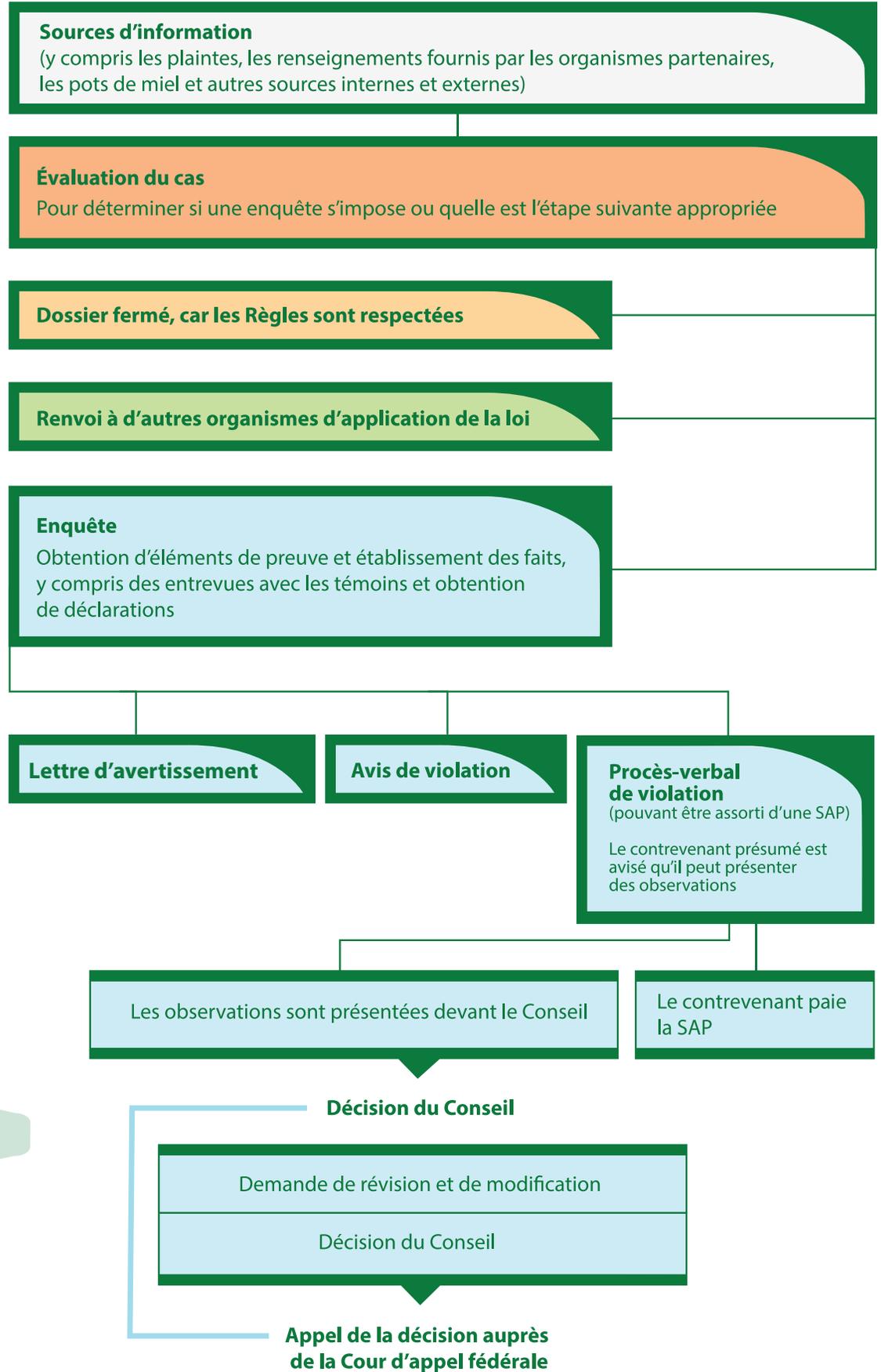
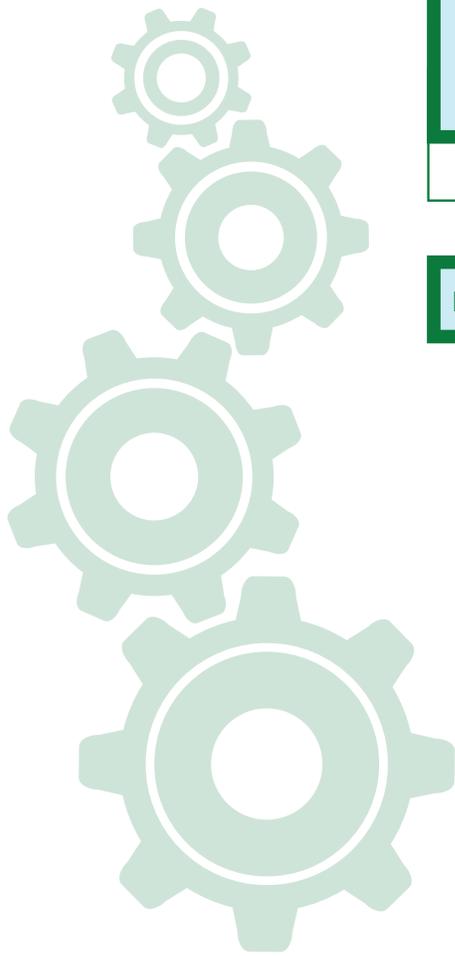
- 16 lettres d'avertissement ont été délivrées, dont 2 à des entités non canadiennes.
- 7 avis de violation ont été délivrés, dont 5 à des entités non canadiennes.
- 32 procès-verbaux de violation assortis de SAP de 2 012 000 \$, dont 4 à des entités non canadiennes, ont été délivrés par le personnel du CRTC. À la fin de la période de référence, 9 procès-verbaux de violation et des SAP connexes de 276 000 \$ demeuraient devant le Conseil.

Les ententes négociées peuvent être une solution efficace dans le cas d'organisations qui ont violé les Règles, puisqu'elles permettent d'économiser du temps et de réduire les coûts tout en assurant la conformité.

³ Voir la Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-117.

Processus d'application de la loi du CRTC

Le graphique suivant décrit les étapes du processus d'application de la loi du CRTC (collecte de renseignements, enquêtes, mesures d'application de la loi, paiement ou interjection d'appel dans le cadre du système judiciaire). Chaque étape peut prendre quelques mois et le processus complet peut se prolonger sur plusieurs exercices financiers.



Points saillants en matière d'application de la loi

Appels de services de nettoyage de conduits

Les enquêteurs du CRTC ont mené une analyse détaillée de milliers de plaintes déposées par des Canadiens au sujet d'appels non sollicités offrant des services de nettoyage de conduits et ont identifié plusieurs entreprises de la région du Grand Toronto qui auraient commis de nombreuses violations aux Règles par l'intermédiaire de centres d'appels à l'étranger.

Compte tenu de la nature transfrontalière de ces appels, le CRTC a mené une enquête conjointe avec des partenaires canadiens et internationaux. Des agents d'application de la loi du CRTC ont effectué 12 inspections dans la région du Grand Toronto. En collaboration avec la GRC et avec les partenaires d'application de la loi à Islamabad, le CRTC a obtenu l'aide d'agences pakistanaïses d'application de la loi pour délivrer des lettres d'avertissement et des avis de violation à des centres d'appels à Karachi, au Pakistan, qui faisaient des appels à des fins de télémarketing aux Canadiens au nom d'entreprise de nettoyage de conduits situées dans la région du Grand Toronto.

Le CRTC a conclu que 9 entreprises canadiennes de nettoyage de conduits violaient les Règles et a négocié des ententes avec 4 d'entre elles, y compris des SAP d'un montant total de 55 000 \$. La cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes a aussi imposé des SAP d'un total de 94 000 \$ aux 5 autres entreprises.

Les activités de télémarketing des centres d'appels responsables des appels illégaux dans ces dossiers seront surveillées en 2015-2016 et de nouvelles violations pourraient entraîner des mesures d'application plus sévères. À la suite de mesures d'application de la

loi prises par le CRTC en 2014-2015, un représentant de la National Air Duct Cleaners Association a informé le CRTC que l'association avait constaté une réduction du nombre de plaintes concernant le télémarketing liées à des entreprises de nettoyage de conduits. De plus, dans les semaines suivant la publication des mesures d'application de la loi prises par le CRTC, le nombre de plaintes relatives aux appels concernant des services de nettoyage de conduits déposées auprès de l'administrateur de la LNTE ont baissé d'une moyenne de plus de 11 % à une moyenne de 3 % du nombre total de plaintes hebdomadaires.

Appels concernant des voyages

Une entreprise de voyages de la Floride, qui utilisait un composeur-messager automatique (CMA) pour faire des appels à des dizaines de milliers de Canadiens et offrir des croisières gratuites aux Bahamas à la suite d'un sondage, a payé une SAP de 200 000 \$ pour avoir violé les Règles. Les violations comprenaient l'utilisation d'une version périmée de la LNTE, le défaut d'afficher un numéro de téléphone d'origine et le fait de ne pas avoir obtenu le consentement exprès des consommateurs avant d'effectuer les appels par CMA. En plus de payer la SAP, l'entreprise a accepté de ne plus faire d'appels à des fins de télémarketing à des consommateurs canadiens. Le CRTC a collaboré étroitement avec la Federal Trade Commission des États-Unis au cours de l'enquête.

Une entreprise ontarienne qui faisait des appels en violation des Règles pour vendre des propriétés à temps partagé a fait l'objet d'une SAP de 20 000 \$ et a accepté de mettre en œuvre un programme de conformité. L'entreprise faisait des appels aux Canadiens sans



Compte tenu de la nature transfrontalière des appels offrant des services de nettoyage de conduits, le CRTC a mené une enquête conjointe avec des partenaires canadiens et internationaux.

s'être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ; elle ne s'était pas abonnée à la Liste et ne respectait pas les demandes des consommateurs d'inscrire leurs numéros de télécommunication sur sa liste d'exclusion interne.

Mauvaise utilisation de la LNNTÉ

Les Règles précisent que les télévendeurs peuvent accéder aux numéros de télécommunication de la LNNTÉ seulement au moyen d'une inscription auprès de l'administrateur de la Liste et de l'achat d'abonnements à la Liste. À la suite d'une longue enquête, le CRTC a conclu qu'une entreprise québécoise qui fournit des services d'annuaire téléphonique à des agents immobiliers, entre autres, avait divulgué le contenu de la LNNTÉ à ses clients, contrairement aux Règles. En plus de payer une SAP de 260 000 \$, l'entreprise a accepté de mettre en œuvre un programme de conformité.

Appels relatifs aux cartes de crédit

Le CRTC a collaboré avec le Centre antifraude du Canada et la Federal Trade Commission des États-Unis dans le cadre d'une enquête sur une entreprise de l'Arizona qui appelait des Canadiens pour leur offrir des cartes de crédit assorties de faibles taux d'intérêt moyennant

des frais. La cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes a émis un procès-verbal de violation assorti d'une SAP de 145 000 \$ à l'entreprise pour avoir fait des appels par CMA à des Canadiens inscrits sur la LNNTÉ sans avoir obtenu leur consentement préalable. De plus, l'entreprise n'affichait pas le numéro d'origine de l'appel et ne fournissait pas un numéro local ou sans frais où la rejoindre. Finalement, elle ne s'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et ne s'était pas abonnée à la Liste avant de faire les appels.

Appels d'une entreprise qui n'était pas un organisme de bienfaisance enregistré

Le CRTC a mené une enquête sur une entreprise qui appelait des Canadiens usagés en vue de la vente dans ses magasins d'occasions en Ontario et en Colombie-Britannique. En plus de faire du télémarketing sans inscription valide auprès de l'administrateur de la LNNTÉ ou abonnement à la Liste, l'entreprise essayait d'utiliser l'exemption relative aux organismes de bienfaisance enregistrés à laquelle elle n'était pas admissible. L'entreprise a accepté de payer une SAP de 250 000 \$ et de mettre en œuvre un programme de conformité.

Politiques et processus de réglementation

Le CRTC administre les Règles et doit donc s'assurer que celles-ci s'adaptent à l'évolution des technologies, des modèles d'affaires et des besoins en matière de protection de la vie privée des Canadiens. Par conséquent, le Conseil engage de temps à autre un dialogue avec les Canadiens dans le cadre d'instances publiques pour obtenir des observations concernant des modifications réglementaires ou politiques possibles.



Le CRTC administre les Règles et doit donc s'assurer que celles-ci s'adaptent à l'évolution des technologies, des modèles d'affaires et des besoins en matière de protection de la vie privée des Canadiens.

Résultats en 2014-2015

À la suite d'une [consultation publique](#)⁴ lancée en 2013-2014, le CRTC a publié une [décision](#)⁵ rendant permanente l'inscription de numéros de télécommunication sur la LNNTE. Dorénavant, les Canadiens n'ont plus besoin de renouveler ou de réinscrire leurs numéros de télécommunication sur la Liste, mais ils peuvent encore se désabonner de la Liste en tout temps. Cette modification améliore la capacité du CRTC de protéger les Canadiens contre les appels à des fins de télémarketing indésirables et élimine l'inconvénient de devoir réinscrire des numéros sur la Liste.

Participation des Canadiens à la LNNTE

En 2014-2015, les Canadiens de chaque province et territoire ont continué d'inscrire leurs numéros de télécommunication sur la LNNTE. En particulier, 589 286 numéros de téléphone filaire, de téléphone mobile et de télécopieur ont été inscrits à la Liste, soit une moyenne de 1 600 numéros par jour. Au cours de la même période, environ 3 570 numéros ont été retirés de la Liste.

Depuis la création de la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit 12 773 208 numéros de télécommunication et en ont retiré 55 843.

Province ou territoire	Nombre d'inscriptions
Alberta	1 417 310
Colombie-Britannique	1 566 761
Manitoba	404 512
Nouveau-Brunswick	244 344
Terre-Neuve-et-Labrador	140 189
Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard*	379 182
Ontario	5 443 470
Québec	2 835 385
Saskatchewan	329 176
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest*^	12 879
Total	12 773 208

Depuis la création de la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit 12 773 208 numéros de télécommunication et en ont retiré 55 843.

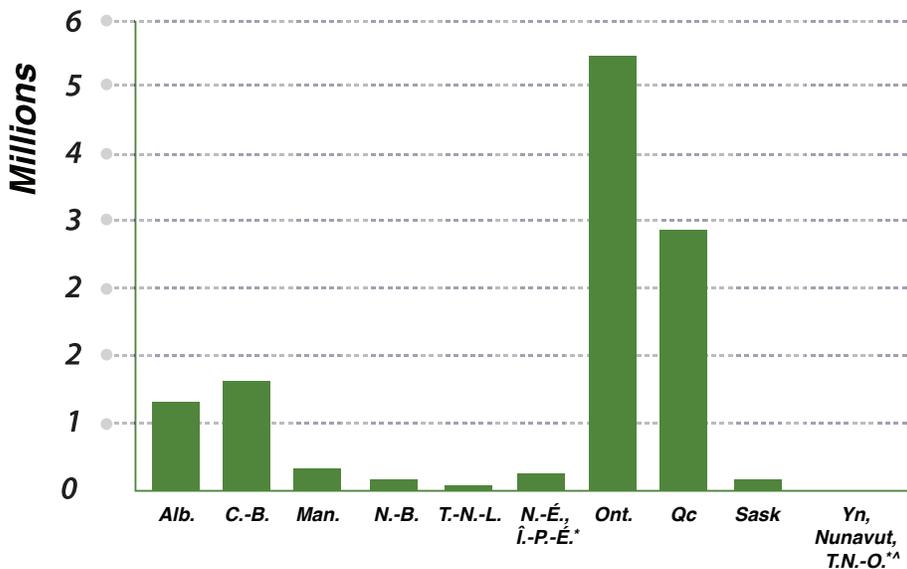
◀ * Données regroupées en raison d'un indicatif régional commun.

◀ ^ Y compris les indicatifs régionaux non géographiques, p. ex., service de téléphone mobile par satellite dans les régions éloignées du Canada où l'infrastructure traditionnelle de télécommunication n'est pas disponible.

⁴ Voir l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-140.

⁵ Voir la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-341.

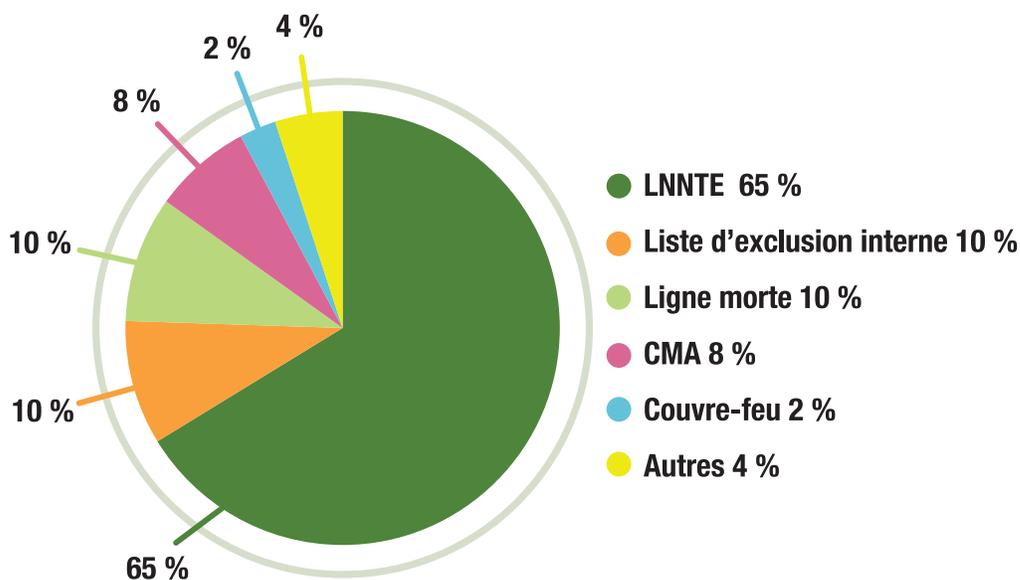
Inscriptions de numéros au Canada par province ou territoire au 31 mars 2015



En plus d'inscrire leurs numéros sur la LNTE, les Canadiens déposent aussi des plaintes auprès de l'administrateur de la LNTE, par téléphone ou au moyen d'un formulaire en ligne. En 2014-2015, les Canadiens ont déposé 115 135 plaintes par l'intermédiaire du numéro sans frais ou du site Web de la LNTE, une baisse de 11 % par rapport à l'exercice précédent. Ces plaintes portaient sur toutes les parties des Règles, notamment sur la LNTE, les CMA et les « lignes mortes » (pas d'appelant sur la ligne). Les Canadiens ont aussi communiqué directement avec le CRTC à plus de 6 500 occasions relativement à des plaintes, des questions ou des observations concernant le télémarketing.

En 2014-2015, les Canadiens ont déposé 115 135 plaintes par l'intermédiaire du numéro sans frais ou du site Web de la LNTE, une baisse de 11 % par rapport à l'exercice précédent.

Plaintes reçues par type de violation présumée, 2014-2015



* Données regroupées en raison d'un indicatif régional commun.

^ Y compris les indicatifs régionaux non géographiques, p. ex., service de téléphone mobile par satellite dans les régions éloignées du Canada où l'infrastructure traditionnelle de télécommunication n'est pas disponible.

Les plaintes relatives aux listes d'exclusion interne et aux appels par CMA ont augmenté de 2 % en 2014-2015 par rapport à 2013-2014; les plaintes relatives à la LNNTE, quant à elles, ont diminué de 3 %. Plus de 3,5 % des plaintes portaient sur des appels qui proviendraient du secteur des voyages, alors que 4 % portaient sur des appels d'entreprises qui offraient des taux d'intérêt réduits pour les cartes de crédit.

Des Canadiens de toutes les régions ont porté plainte. La plus grande proportion de plaintes, par rapport à la population totale du Canada, provenait de l'Ontario.

Origine des plaintes relatives à la LNNTE, par province ou territoire

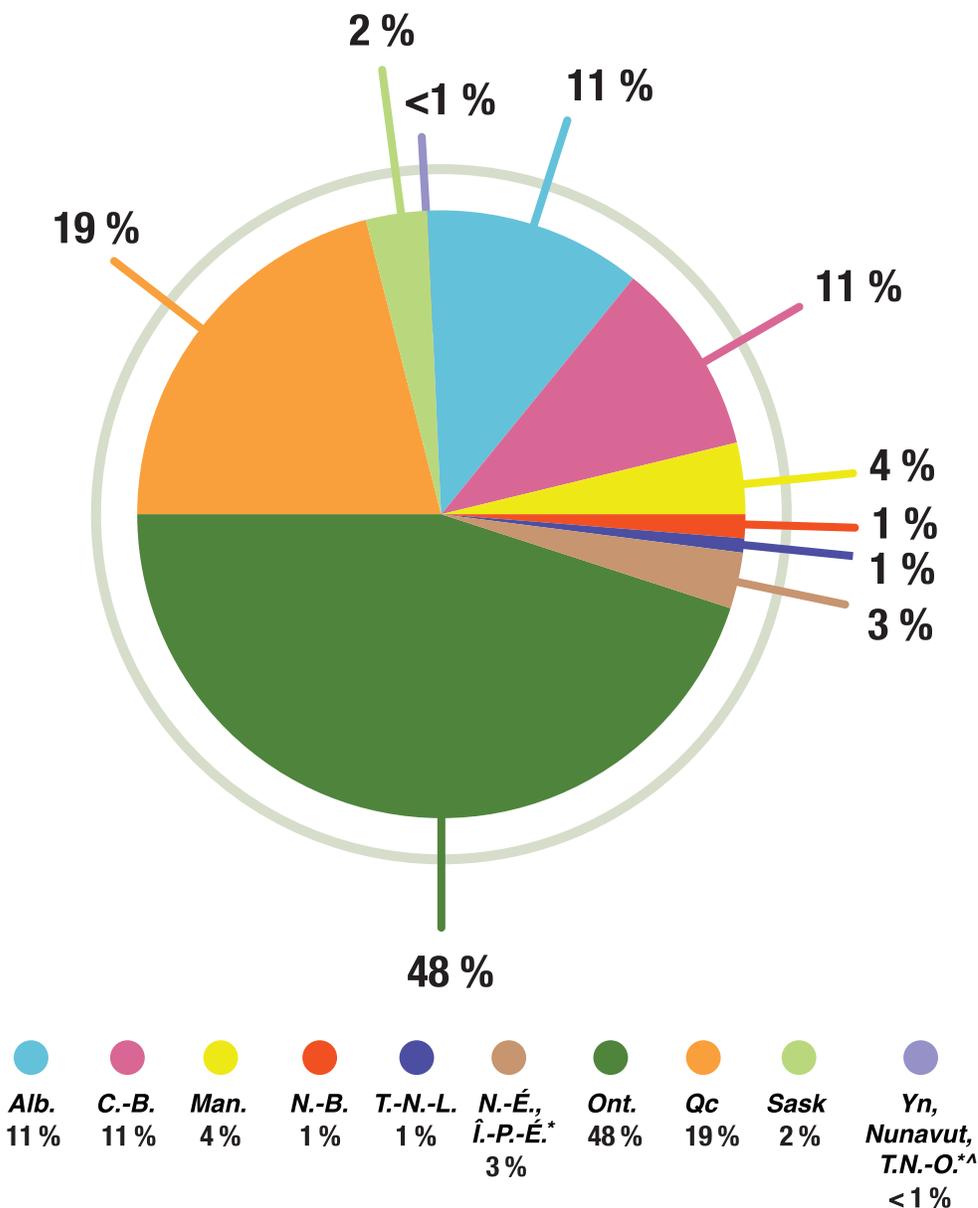
Alberta	12 901
Colombie-Britannique	12 839
Manitoba	4 183
Nouveau-Brunswick	1 567
Terre-Neuve-et-Labrador	655
Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard*	3 044
Ontario	54 742
Québec	22 484
Saskatchewan	2 677
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest**^	43
Total	115 135

Des Canadiens de toutes les régions ont porté plainte. La plus grande proportion de plaintes, par rapport à la population totale du Canada, provenait de l'Ontario.

* Données regroupées en raison d'un indicatif régional commun.

^ Y compris les indicatifs régionaux non géographiques, p. ex., service de téléphone mobile par satellite dans les régions éloignées du Canada où l'infrastructure traditionnelle de télécommunication n'est pas disponible.

Plaintes par province ou territoire 2014-2015



Coûts et dépenses liés à la LNNTÉ

Au début de l'exercice 2014-2015, le CRTC a estimé à 3 300 000 \$ les coûts d'administration de la LNNTÉ. Les coûts réels ont été de 3 028 496 \$.

Les revenus cibles pour les droits de télécommunications non sollicités étaient de 3 300 000 \$, alors que le montant recueilli a été de 3 090 450\$, soit 94 % du montant cible. Cela représente un manque à gagner de 209 000 \$.

Le CRTC a mis en place des mesures de limitation des coûts pour s'assurer que les coûts réels de ses activités ne dépassent pas les revenus. Les mesures vigoureuses et efficaces continues d'application de la loi ont encouragé les télévendeurs à se conformer à la LNNTÉ et à s'y abonner.

Le CRTC a mis en place des mesures de limitation des coûts pour s'assurer que les coûts réels de ses activités ne dépassent pas les revenus.

* Données regroupées en raison d'un indicatif régional commun.

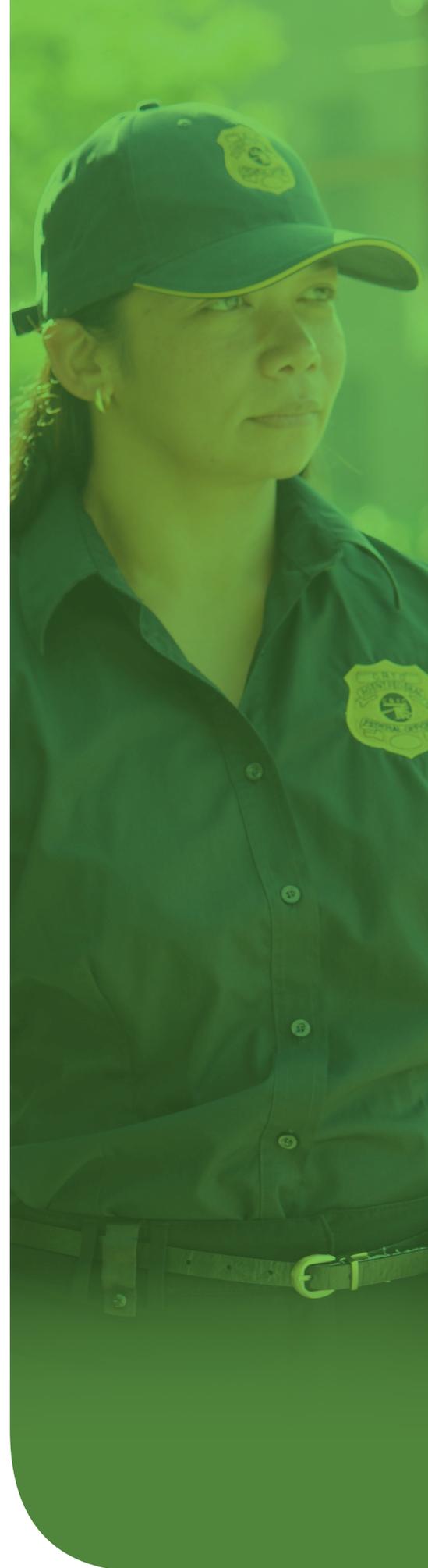
^ Y compris les indicatifs régionaux non géographiques, p. ex., service de téléphone mobile par satellite dans les régions éloignées du Canada où l'infrastructure traditionnelle de télécommunication n'est pas disponible.

En collaboration avec l'administrateur de la LNNTÉ, le CRTC a effectué des études et analyses internes concernant la structure des droits d'abonnement à la Liste. La structure actuelle des droits d'abonnement est en place depuis 2011.

Les travaux ont ouvert la voie à une [consultation publique](#)⁶ sur le caractère approprié de la structure des droits, qui sera lancée en 2015-2016. Les résultats de la consultation figureront dans le rapport annuel de 2015-2016.

Dépenses liées à la LNNTÉ

2 177 327 \$	Coûts d'exploitation de l'administrateur de la LNNTÉ
0	Dépenses en immobilisations de l'administrateur de la LNNTÉ
3 028 496 \$	Dépenses du CRTC (activités, gestion, salaires, avantages sociaux, installations)
0	Dépenses en immobilisations du CRTC



⁶ Voir l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-144.