

RAPPORT SUR L'ADMINISTRATION DE LA

LNANTE 

**LISTE NATIONALE
DE NUMÉROS DE
TÉLÉCOMMUNICATION
EXCLUS**

POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2015
AU 31 MARS 2016

PRÉSENTÉ À L'HONORABLE
NAVDEEP SINGH BAINS MINISTRE
DE L'INNOVATION, DES SCIENCES
ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

30 SEPTEMBRE 2016



ISSN : 1927 4432

NO DE CAT. : BC9-10F-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://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2016.

Tous droits réservés.

Also available in English

Protégé B

Rapport sur l'administration de la Liste nationale de
numéros de télécommunication exclus
Pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Présenté à
L'honorable Navdeep Singh Bains
Ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique

30 septembre 2016

Table des matières

- Message du président
- Le CRTC
- Fonctionnement de la LNNTÉ
- LNNTÉ – Résultats pour 2015-2016
- Coûts et dépenses liés à la LNNTÉ pour 2015-2016



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

J'ai le plaisir de présenter le rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE) pour l'exercice 2015-2016. Le rapport fait le point sur les activités du CRTC visant à garantir que les télévendeurs respectent le choix qu'ont fait des millions de Canadiens en inscrivant leurs numéros de téléphone sur la LNANTE.

Le CRTC dispose de nombreux outils pour l'aider à promouvoir la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et pour enquêter sur les violations présumées. Par exemple, en novembre 2015, le CRTC a exécuté son tout premier mandat d'inspection, lequel lui a permis d'entrer dans une résidence de Brampton en Ontario et de l'inspecter. Les preuves recueillies à la résidence ont été utilisées dans le cadre de l'enquête, aux termes de laquelle le CRTC a imposé une sanction pécuniaire de plus de 640 000 \$ à cinq entreprises de vente de logiciel antivirus pour avoir effectué des appels de télémarketing à des Canadiens.

Le CRTC s'engage également à aider les Canadiens à protéger leur vie privée. Il a publié plusieurs avis aux consommateurs afin d'avertir le public d'activités frauduleuses, comme des escroqueries par télémarketing ciblant les nouveaux réfugiés syriens. Le personnel a également tenu des séances de sensibilisation dans les domaines où les plaintes des Canadiens étaient les plus nombreuses, notamment la sécurité résidentielle et les services d'assurance et financiers.

En 2015, nous avons lancé une consultation publique dans le but de comprendre davantage les fonctions qui existent actuellement et qui pourraient aider les Canadiens à mieux gérer les télécommunications non sollicitées et les appels de télémarketing illicites. Au cours des prochains mois, nous fournirons des outils qui aideront les Canadiens à mieux connaître les fonctions de gestion des appels offertes par les différents fournisseurs de services de télécommunication.

Étant donné que les appels de télémarketing peuvent provenir de n'importe où dans le monde, le CRTC travaille activement en collaboration avec les organismes internationaux chargés de l'application de la loi pour lutter contre les télécommunications importunes. En mars 2016, le CRTC et la Federal Trade Commission des États-Unis ont signé un protocole d'entente. Cette entente favorisera une collaboration plus étroite pour l'application des lois canadiennes et américaines en matière de télémarketing et de pourriels. En juin 2016, le CRTC a signé une entente avec dix organismes d'application de la loi de partout sur la planète afin d'échanger de l'information et du renseignement sur les télécommunications non sollicitées.

Au cours de l'année dernière, le CRTC a redoublé ses efforts pour réduire le nombre de télécommunications non sollicitées que reçoivent les Canadiens. Nous poursuivrons nos efforts pour protéger les Canadiens des appels non sollicités, tout en nous assurant que les entreprises canadiennes sont en mesure d'effectuer des appels de télémarketing légitimes. De même, nous travaillerons avec l'industrie du télémarketing ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication à l'élaboration d'une approche novatrice et efficace pour protéger davantage les Canadiens et réduire les appels illicites.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET PREMIER DIRIGEANT

Le CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif chargé de réglementer et de surveiller la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public. Son mandat comprend notamment la responsabilité de protéger les Canadiens contre les télécommunications non sollicitées. Le [site Web](#) du CRTC présente de plus amples informations sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) et les récentes activités d'application de la loi réalisées par le CRTC.

Les pouvoirs du CRTC découlent principalement des lois suivantes :

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

Le CRTC est tenu de produire un rapport annuel sur le fonctionnement de la LNTE en vertu des dispositions ci-après de la *Loi sur les télécommunications* :

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.

Fonctionnement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)

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 réglementer les télécommunications non sollicitées. En 2007, le CRTC a établi un [cadre global](#) régissant les appels de télémarketing et autres télécommunications non sollicités. L'objectif visé par le cadre est de protéger la vie privée des Canadiens et de prévenir les inconvénients indus attribuables aux télécommunications non sollicitées, tout en permettant les usages légitimes des télécommunications à des fins de télémarketing.

Les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)

La protection contre des types précis de télécommunications non sollicitées est régie par les Règles, lesquelles comportent trois grands volets :

- les Règles sur la LNTE;
- les Règles de télémarketing;
- les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA).

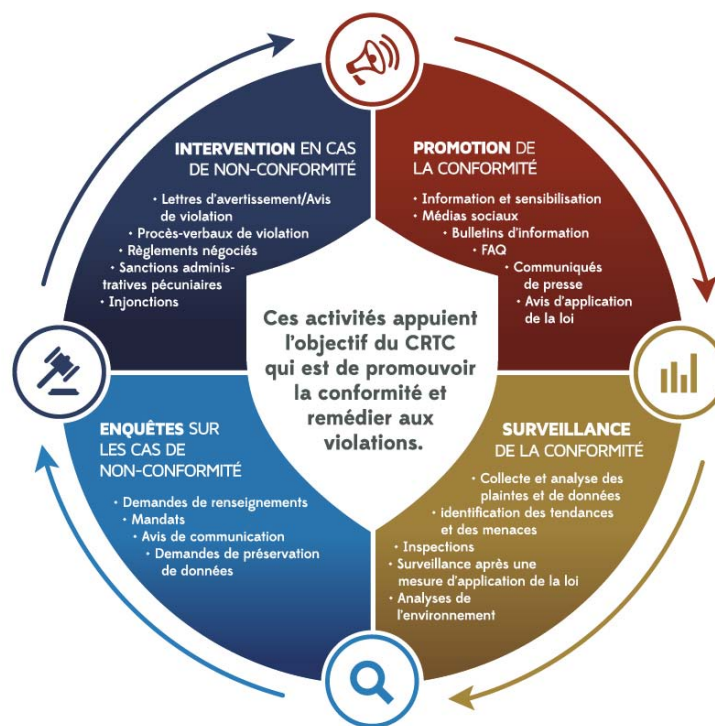
Ces Règles s'appliquent à quiconque effectue des télécommunications non sollicitées, que ce soit pour son propre compte ou au nom d'une tierce partie. Il est interdit aux télévendeurs de faire un appel à un numéro inscrit sur la LNTE. Les télévendeurs sont également tenus de tenir leurs propres listes internes de numéros de télécommunication exclus (LINTE). Une LINTE est une liste qu'une entreprise doit tenir pour faire le suivi des demandes de consommateurs et d'entreprises qui souhaitent que leurs numéros de télécommunication figurent sur leur LINTE, et ce, peu importe si ces numéros figurent sur la LNTE ou non.

Bell Canada (Bell) administre actuellement la LNTE aux termes d'un contrat pluriannuel. À titre d'administrateur de la LNTE, Bell est chargée :

- d'inscrire les numéros de téléphone et de télécopieur des consommateurs canadiens sur la LNTE ou de les retirer de la LNTE;
- de recevoir les plaintes;
- de transmettre les plaintes au CRTC;
- de préparer des rapports et des données statistiques;
- d'inscrire les informations commerciales au sujet des télévendeurs;
- de traiter les paiements d'abonnements;
- de présenter aux télévendeurs les versions à jour de la LNTE.

LNTE – Résultats pour 2015-2016

Les travaux du CRTC en matière de conformité et d'application relatifs aux Règles comprennent quatre activités principales qui, appuyées par l'élaboration de politiques réglementaires, contribuent à l'atteinte de l'objectif du CRTC visant à promouvoir la conformité et à décourager les violations. Ces activités sont interdépendantes et complémentaires, mais elles ont chacune une fonction différente et peuvent être appliquées en conjonction selon les circonstances.



Promotion de la conformité

Le CRTC participe à des activités de promotion de la conformité afin que les entités disposent des renseignements dont elles ont besoin pour effectuer des télécommunications non sollicitées conformément aux Règles. Le CRTC a recours à un éventail de produits de communication et de voies de distribution, y compris les médias sociaux, pour sensibiliser, orienter et informer les télévendeurs en ce qui a trait à ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire. En voici quelques exemples :

- ressources en ligne, notamment une Foire aux questions et des vidéos;
- bulletins d'information et communiqués;

- avis d'application de la loi;
- séances de sensibilisation et d'éducation;
- communications directes, notamment des lettres.

Dans le cadre de ces activités, le CRTC cible souvent des secteurs précis de l'industrie qui sont peu sensibilisés à la LNNTÉ. Les produits de communication du CRTC sont continuellement mis à jour afin de tenir compte des changements apportés à ses politiques et des expériences passées relatives aux Règles. Le CRTC répond également aux appels, aux courriels et aux autres types de correspondance provenant de Canadiens qui cherchent à s'informer à l'égard des Règles et de la LNNTÉ.

Dans le cadre d'une stratégie visant à promouvoir la conformité générale aux Règles, le CRTC publie également sur son site Web les résultats de ses enquêtes sur les cas de non-conformité, lesquelles peuvent entraîner des avis de violation et des procès-verbaux de violation, ainsi que la liste des entités les ayant reçus. Ces avis de violation et procès-verbaux de violation sont décrits à la page 15.

Le CRTC renseigne aussi les Canadiens sur la LNNTÉ, notamment sur la manière de se protéger en inscrivant leurs numéros de télécommunication sur la LNNTÉ et sur la manière d'aider le CRTC en déposant des plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. En outre, le CRTC publie des alertes aux consommateurs pour informer les Canadiens de nouvelles activités frauduleuses afin d'aider les consommateurs à se protéger contre celles-ci. Des renseignements sur la participation des Canadiens à la LNNTÉ figurent à la page 20.

Résultats en 2015-2016

En 2015-2016, les pages Web du CRTC sur lesquelles sont affichés des renseignements sur les Règles et sur la LNNTÉ ont été consultées plus de 92 800 fois par des visiteurs uniques.

Même si les efforts de sensibilisation et d'éducation du CRTC ont contribué à améliorer la connaissance et la compréhension des exigences législatives et réglementaires associées aux Règles, le CRTC reconnaît qu'il existe toujours un besoin de diffuser de manière proactive les renseignements aux secteurs précis de l'industrie et aux types d'entreprises les plus visés par les plaintes des consommateurs, tels que la rénovation domiciliaire et le nettoyage des conduits.

Pour aider les Canadiens à se protéger, le CRTC a publié plusieurs alertes aux consommateurs pour les avertir de nouvelles activités frauduleuses, comme les appels de personnes qui prétendaient représenter l'Agence du revenu du Canada, l'administrateur de la LNNTÉ ou des entreprises de voyage reconnues. Ces alertes comprenaient un avertissement descriptif sur le type d'activité trompeuse, illégale ou

frauduleuse, ainsi que des renseignements tels que des liens utiles comme la page [inscrire mon numéro](#) sur la LNTE et la page du [Centre antifraude du Canada](#).

En 2015-2016, le CRTC a tenu 17 séances de sensibilisation à la conformité afin de fournir des renseignements et de promouvoir la conformité auprès de représentants de divers secteurs de l'industrie (rénovation domiciliaire, sécurité résidentielle, assurances et services financiers), de petites et moyennes entreprises, et d'associations de marketing et de protection de la vie privée. Les séances ont été tenues à l'échelle du Canada, notamment à Calgary, à Montréal, à Ottawa, à St. John's, à Toronto et à Vancouver. Elles ont été conçues pour fournir des renseignements et pour améliorer les taux de conformité en expliquant le fonctionnement du régime des Règles, en précisant quelles entités sont visées par les exigences, et en décrivant comment s'y conformer et quelles sont les conséquences de la non-conformité et les avantages de la conformité. Chaque séance comportait une période de questions et réponses durant laquelle les participants ont pu demander des précisions. Le CRTC a pu ainsi incorporer ces nouveaux renseignements qui serviront lors de futures séances de sensibilisation.

En complément aux séances de sensibilisation du CRTC en 2015-2016, le président et premier dirigeant du CRTC a prononcé une allocution lors de l'activité « Protéger les Canadiens et les Canadiennes contre les communications non sollicitées » organisée par l'Association canadienne du marketing. L'auditoire était composé de représentants du secteur des télécommunications, d'entreprises locales et des médias. L'allocution visait à promouvoir le respect de la loi et à prévenir le récidivisme, ainsi qu'à permettre aux participants d'en apprendre davantage sur les mises à jour récentes concernant l'application de la loi et de poser des questions en vue de s'assurer que leurs activités sont conformes à la loi.

Bien que le CRTC dispose de certaines données quantitatives et qualitatives qui le renseignent sur l'efficacité du régime relatif aux Règles, il souhaitait accroître la quantité de données en recueillant plus d'information sur les entreprises canadiennes directement assujetties aux Règles. Par conséquent, le CRTC a réalisé une recherche sur l'opinion publique en février et mars 2016 pour obtenir des renseignements additionnels sur la portée des activités de télémarketing au Canada et pour éclairer toute éventuelle démarche qu'il entreprendrait pour améliorer son programme de conformité et d'application.

Entre le 23 février et le 15 mars 2016, l'Environics Research Group a mené un sondage téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 1 202 entreprises canadiennes pour le compte du CRTC. Le sondage – conçu comme une activité d'exploration et de perspective – a permis de recueillir des données auprès d'entreprises canadiennes au sujet ce qui suit : leur participation au télémarketing, leur sensibilisation aux Règles, leurs activités de conformité, les obstacles auxquels elles peuvent faire face relativement au respect des Règles et les autres outils dont elles auraient besoin pour améliorer leur respect des Règles.

Dans l'ensemble, voici ce que les résultats ont indiqué :

- 12 % des entreprises canadiennes utilisent le télémarketing. D'autres, soit 1 %, disent planifier des activités de télémarketing qui débuteraient au cours de la prochaine année.
- Les activités de télémarketing au Canada connaîtront vraisemblablement une hausse. Trois télévendeurs sur dix s'attendent à une augmentation de leurs activités à ce chapitre, comparativement à six sur dix qui disent que leurs activités de télémarketing devraient demeurer stables et à un sur dix qui prévoit qu'elles diminueront.
- 20 % des télévendeurs qui connaissent bien la LNTE savaient que le CRTC en est l'organisme responsable.

Le [rapport sur l'opinion publique](#) a été publié le 27 mai 2016.

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 des Règles. La conformité exige de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNTE et de s'abonner à la LNTE avant d'effectuer des appels de télémarketing aux Canadiens. L'administrateur de la LNTE 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 un rapport qui décrit 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 2015-2016

Les télévendeurs participent au régime de la LNNTÉ en s'inscrivant auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et en s'abonnant à la LNNTÉ. Depuis le lancement de la LNNTÉ en 2008, plus de 12 400 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, dont plus de 575 (5 %) entités provenant d'autres pays, principalement des États-Unis.

En 2015-2016, 741 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, une hausse de 16 % par rapport à l'exercice précédent. De ces télévendeurs, 46 provenaient de l'extérieur du Canada, dont 43 des États-Unis et un de chacun des pays suivants : Inde, Mexique et Philippines.

En 2015-2016, les télévendeurs inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ ont acheté 2 598 abonnements à la LNNTÉ 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 355 abonnements (16 %) par rapport à l'exercice précédent.

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.
- 100 % des entités qui ont fait l'objet de mesures d'application de la loi durant l'exercice précédent (soit 2014-2015) sont demeurées conformes durant les douze mois suivant la prise de la mesure.
- 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 sanction administrative pécuniaire (SAP) de 10 000 \$ en 2013 pour des violations aux Règles a reçu une nouvelle SAP de 140 000 \$ en 2015 pour des violations continues aux Règles.

Enquêtes sur les cas de non-conformité

Les enquêtes du CRTC sur des cas possibles de non-conformité aux Règles sont complexes en raison du volume, de la nature et de l'origine étrangère possible des violations, et le sont d'autant plus avec l'évolution rapide 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. À titre d'exemple, à la suite de ses efforts pour établir des partenariats avec d'autres organismes d'application de la loi, le CRTC continue de recevoir des renseignements de partenaires au pays et à l'étranger, et de leur rendre la pareille, concernant des violations présumées et transfrontalières des Règles. Ces renseignements portent généralement sur des cas d'appels de télémarketing illicites qui pourraient entraîner des infractions criminelles, notamment dans les cas de fraude, qui ne relèvent pas de la compétence du Conseil.

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 téléphoniques¹, 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 2015-2016

En 2015-2016, 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'identité² de l'appelant. Voici les éléments de ces stratégies :

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

¹ Un pot de miel téléphonique est un point d'extrémité du service téléphonique auquel les appels peuvent être transférés. Il a l'apparence d'un numéro de téléphone ordinaire (c.-à-d. un numéro de téléphone résidentiel ou commercial à 10 chiffres), mais est conçu et utilisé pour recueillir des renseignements sur des appels non sollicités

² Il y a mystification de l'identité de l'appelant lorsque l'appelant cache ou représente faussement son identité en affichant des renseignements inexacts, faux ou trompeurs lorsqu'il fait des appels.

- soutien du programme de pot de miel et multiplication de ses activités, en ajoutant des numéros de téléphone pour messagerie texte (SMS) non attribués aux numéros de téléphone non attribués figurant dans le pot de miel;
- 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 33 enquêtes, dont 8 portant sur des entités à l'extérieur du Canada, et application des mesures d'application de la loi requises;
- résolution d'un cas impliquant la mystification de l'identité de l'appelant.

En 2015-2016, le CRTC a maintenu sa participation, à titre de membre, à la Communauté des régulateurs fédéraux, un partenariat d'organismes de réglementation qui travaillent de concert en vue de mettre en commun leur expertise, de collaborer, d'étudier des approches novatrices et d'offrir un soutien aux entités responsables de la surveillance réglementaire. Ce forum permet au CRTC de renforcer ses connaissances et ses compétences, particulièrement grâce à l'échange d'idées et de méthodes novatrices permettant à la communauté réglementaire de maintenir et d'améliorer la santé, la sécurité et la prospérité des Canadiens.

En outre, le CRTC a continué d'investir des ressources dans l'élaboration de nouvelles solutions technologiques en vue de fournir un système d'alerte précoce et de recueillir des données sur les appels de télémarketing mystifiés. Les pots de miel téléphoniques, qui sont utilisés pour retracer les télécommunications non sollicitées à leurs numéros de téléphone non attribués, en sont un exemple. Au cours de 2015-2016, le CRTC a collaboré avec ses partenaires pour élargir les pots de miel, tant en ce qui concerne le nombre de membres que les contributions de numéros de téléphone. Les données recueillies dans le cadre de cette initiative ont renforcé la capacité du CRTC à examiner un éventail d'options technologiques et politiques en vue de réduire le nombre de télécommunications illicites, y compris celles qui ont recours à la mystification de l'identité de l'appelant.

Intervention en cas de non-conformité

À la suite de la sélection 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 :

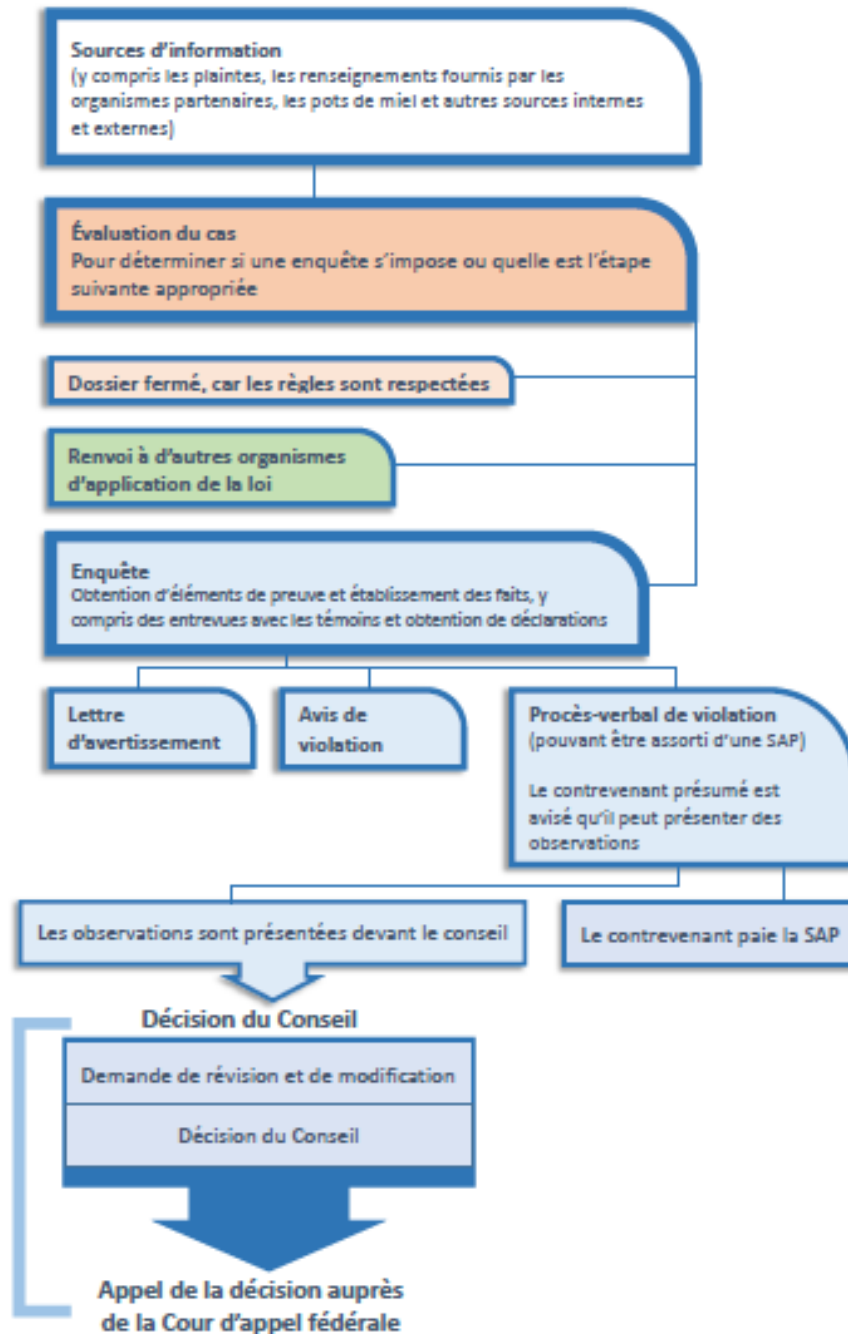
- **lettre d'avertissement** : signaler une violation mineure au contrevenant en vue de la prise de mesures correctives;
- **avis de violation** : décrire les violations présumées et énoncer les mesures correctives à prendre et les délais connexes. La liste des entités qui ont reçu un avis de violation 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 SAP. Les procès-verbaux de violation sont publiés sur le site Web du CRTC;
- **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 aux Règles, accepter un procès-verbal de violation assorti d'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.

Résultats en 2015-2016

- 5 lettres d'avertissement ont été délivrées;
- 8 avis de violation ont été délivrés;
- 20 procès-verbaux de violation assortis de SAP de 2 028 000 \$, dont 3 à des entités à l'extérieur du Canada, ont été délivrés par le personnel du CRTC. À la fin de la période de référence, 6 procès-verbaux de violation et des SAP connexes de 661 500 \$ demeuraient devant le Conseil;
- Le Conseil a imposé des SAP d'un montant total de 1 520 000 \$. Au total, 40,5 % du montant des SAP imposées au cours de la période de référence a été payé. Les versements d'acomptes qui seront payés après 2015-2016 représentent le 59,5 % restant pour un total combiné de 100 %;
- Une entité, qui avait reçu un procès verbal assorti d'une SAP, a déposé des observations auprès du Conseil; le CRTC a confirmé le bien-fondé de la SAP;
- 13 enquêtes ont fait intervenir d'autres organismes nationaux et internationaux.

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 possible d'appels dans le cadre du système judiciaire). Chaque étape peut prendre quelques mois et le processus complet peut se prolonger sur plusieurs exercices.



Points saillants en matière d'application de la loi

✓ Règlement d'enquêtes closes en 2014-2015

En réponse à des plaintes déposées par des Canadiens, le CRTC a mené des enquêtes sur les activités de quatre entreprises pour diverses violations présumées aux Règles. Dans le cadre d'ententes, celles-ci ont versé un total de 92 500 \$ en sanctions pécuniaires.

Voici le nom de ces entreprises :

- AcademyOne Learning Ltd., une entreprise offrant des services de tutorat – 25 000 \$
- Eagle Water of Ontario, une entreprise de traitement d'eau – 32 500 \$
- Outsource 3000 Inc., un télévendeur offrant des services d'appels pour effectuer du télémarketing – 15 000 \$
- Services de nettoyage Scentral, une entreprise de nettoyage résidentiel et commercial – 20 000 \$

Le CRTC a également imposé une SAP de 30 000 \$ à Ontario Eco Energy Inc. pour avoir effectué des appels non sollicités pour un client qui n'était ni abonné à la LNTE, ni inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE.

Ces cinq procès-verbaux étaient les derniers relatifs à des enquêtes closes en 2014-2015.

✓ Mauvais usage des CMA

Les Règles énoncent notamment que lorsqu'un CMA est utilisé pour faire des télécommunications non sollicitées, chaque télécommunication doit commencer par un message donnant clairement le nom de la personne pour le compte de laquelle la télécommunication est faite ainsi qu'une brève description du but de la télécommunication. Ce message doit préciser l'adresse de courriel ou postale, ou le numéro de téléphone local ou sans frais permettant de joindre le représentant de l'auteur du message.

En réponse à des plaintes déposées par des Canadiens, le CRTC a mené une enquête sur les activités de Metroland Media Group Ltd. (Metroland), l'un des plus grands éditeurs de journaux communautaires de l'Ontario, en ce qui a trait à des violations présumées aux Règles. Le CRTC a conclu qu'au cours de la période allant du 4 janvier 2012 au 31 juillet 2013, le message d'identification de Metroland n'était pas conforme puisqu'il n'énonçait pas de numéro de téléphone local ou sans frais ni d'adresse postale au début de la télécommunication.

Dans le cadre du règlement de ses violations des Règles, Metroland a accepté de mettre en place un programme de conformité pour éviter des violations similaires à l'avenir en plus de payer la sanction de 240 000 \$.

✓ **Violations des Règles dans le secteur de la rénovation domiciliaire**

À la suite de plaintes déposées par des Canadiens, le CRTC a mené des enquêtes sur les activités de deux entreprises pour diverses violations présumées aux Règles. Les enquêtes ont dévoilé que, pendant les périodes visées, l'entreprise Canadian Choice Home Improvements Inc. (Canadian Choice) s'était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, mais n'était pas abonnée à la LNNTE, et que le Groupe Hydro Hvac inc. ne s'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE pour des périodes spécifiques, ni n'était abonné à la LNNTE. Les deux entreprises ont communiqué avec des consommateurs dont le numéro est inscrit sur la LNNTE. De plus, le Groupe Hydro Hvac inc. a fait des appels à des consommateurs qui lui avaient déjà demandé d'inscrire leurs numéros sur sa LNNTE.

Dans le cadre d'ententes, les entreprises Canadian Choice et Groupe Hydro Hvac inc. ont payé des SAP de 140 000 \$ et 30 000 \$ respectivement. Le Groupe Hydro Hvac inc. a accepté de passer en revue son programme de conformité actuel afin que des violations semblables ne se reproduisent plus à l'avenir. Canadian Choice a décidé de ne plus faire d'appels de télémarketing, mais a convenu de mettre en place un programme de conformité pour éviter que des violations semblables ne se reproduisent à l'avenir si jamais l'entreprise décidait de reprendre cette pratique.

✓ **Exécution d'un premier mandat d'inspection**

Le 24 novembre 2015, le CRTC a exécuté un mandat d'inspection pour entrer dans une propriété de Brampton, en Ontario, et pour l'inspecter, et ce, dans le cadre d'une enquête en cours au sujet d'importantes activités de télémarketing. Cette entreprise effectuait présumément des appels illicites à des Canadiens dont le numéro était inscrit sur la LNNTE pour leur vendre un logiciel antivirus.

C'était la première fois que le CRTC avait recours à un mandat d'inspection. Le CRTC a obtenu le mandat d'un juge de paix de l'Ontario et l'a exécuté avec l'aide de la Police régionale de Peel.

✓ **Projet Sémantique**

En 2015-2016, le CRTC a lancé une enquête d'envergure en réponse à de nombreuses plaintes déposées par des Canadiens inscrits sur la LNNTE qui recevaient des appels de télévendeurs qui ont trompé les Canadiens quant à leur identification en se faisant passer pour des représentants de Microsoft Inc., du département de la sécurité intérieure des États-Unis ou du gouvernement du Canada.

L'enquête a révélé que les télévendeurs tentaient de vendre un logiciel antivirus à des Canadiens. Lors de certains appels, le télévendeur a demandé à avoir accès à distance à l'ordinateur du propriétaire de la maison, prétextant qu'il allait enlever les virus et les maliciels. De plus, les entreprises ont effectué les appels non sollicités alors qu'elles n'étaient pas inscrites auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'elles n'avaient pas acheté d'abonnements à la LNNTE.

Au moment de rédiger ce rapport, le CRTC déployait actuellement des efforts pour clore l'enquête en collaboration avec le Centre antifraude du Canada, la Gendarmerie royale du Canada, la Police régionale de Peel, le Groupe de gestion juricomptable (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada), le bureau central d'enquêtes de l'Inde et un organisme local de l'Inde chargé de l'application de la loi.

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.

Résultats en 2015-2016

En juillet 2015, le CRTC a lancé une consultation publique pour mieux comprendre les solutions techniques actuellement offertes par les fournisseurs de services de télécommunication pour aider les Canadiens à gérer les appels non sollicités et illicites (c.-à-d. les appels indésirables). Dans le cadre du processus, le CRTC explore des nouvelles solutions novatrices afin de mieux protéger les consommateurs, y compris des manières de réduire la mystification illicite de l'identité de l'appelant.

Le CRTC a entamé la première étape de l'instance en demandant à l'industrie des télécommunications de lui fournir des renseignements sur les options et les fonctionnalités existantes pouvant aider les Canadiens à gérer les appels non sollicités et illicites. Les réponses ont été réunies puis versées au dossier public de l'instance, dans un format facile à consulter par les consommateurs, et affichées sur le site Web du CRTC afin de permettre aux consommateurs de les consulter de façon continue.

Les renseignements recueillis contribueront à :

- accroître la protection des Canadiens contre les appels non sollicités et illicites;
- permettre aux Canadiens de faire des choix éclairés grâce à des informations plus accessibles sur les services disponibles pouvant les protéger contre les appels indésirables;
- stimuler l'innovation et les investissements de la part de l'industrie dans l'élaboration et la mise en œuvre de solutions techniques.

Le CRTC publiera ses conclusions sur les solutions techniques disponibles dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les télécommunications non sollicitées et illicites d'ici la fin de 2016. Le CRTC rendra une décision distincte au début de 2017 dans laquelle il abordera la question des appels de télémarketing non sollicités et illicites faits

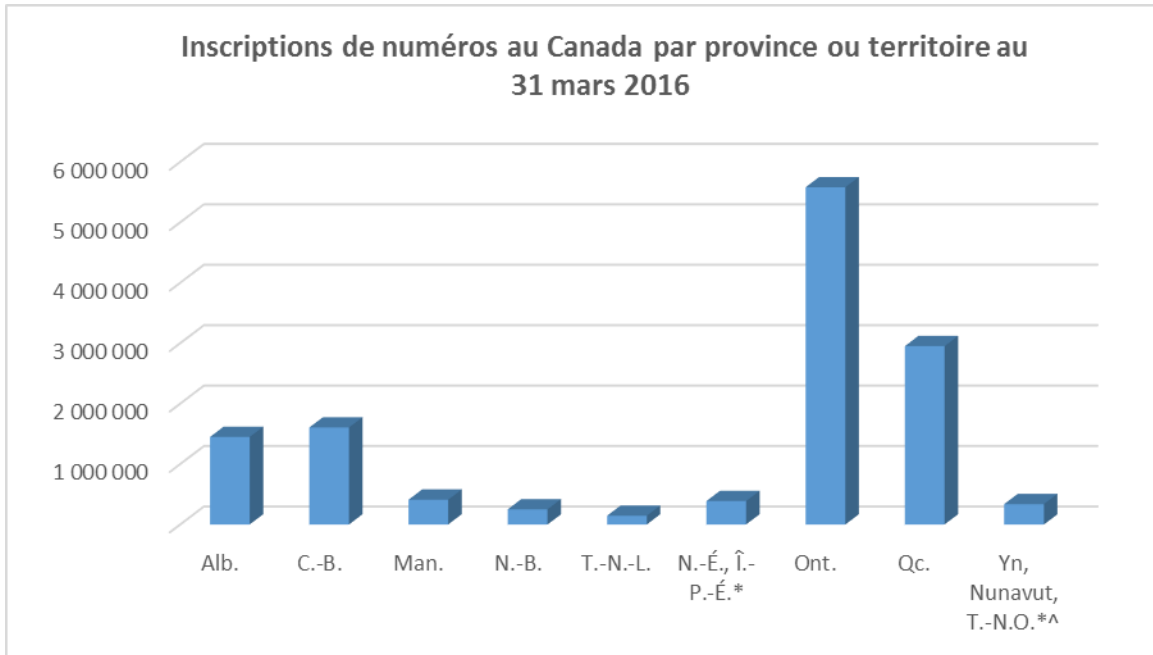
par des appelants qui utilisent la technique de la mystification de l'identité de l'appelant.

Participation des Canadiens à la LNNTÉ

Depuis la création de la LNNTÉ en 2008, les Canadiens ont inscrit 13 186 585 numéros de télécommunication et retiré 36 906 numéros.

En 2015-2016, les Canadiens dans toutes les provinces et tous les territoires ont continué d'inscrire leurs numéros de télécommunication sur la LNNTÉ. Plus précisément, ils ont inscrit 294 115 numéros de ligne terrestre, de téléphone mobile et de télécopieur, soit plus de 805 numéros en moyenne par jour. Au cours de la même période, 3 267 numéros ont été retirés de la LNNTÉ.

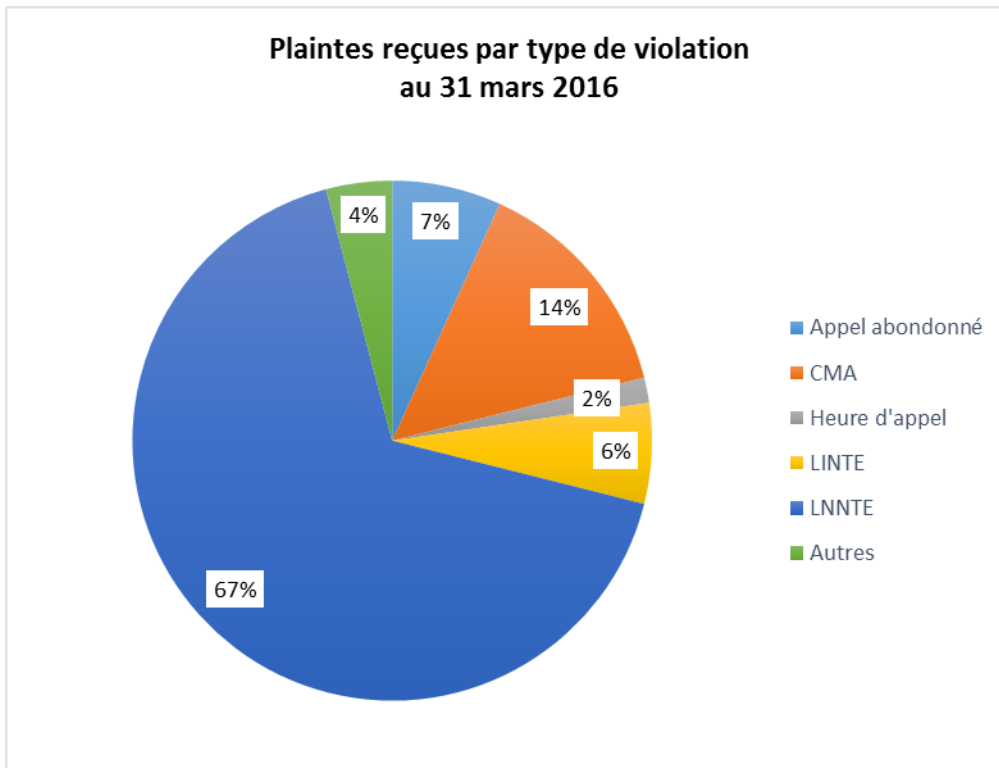
Province/territoire	Nombre d'inscriptions
Alberta	1 448 899
Colombie-Britannique	1 605 432
Manitoba	410 934
Nouveau-Brunswick	251 125
Terre-Neuve-et-Labrador	144 289
Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard*	388 372
Ontario	5 579 952
Québec	2 951 449
Saskatchewan	337 206
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest*^	13 329
Total	13 131 019



* Les données de ces endroits ne sont pas ventilées, car elles partagent le même indicatif régional.

^Comprend les indicatifs régionaux non géographiques, par exemple pour le service téléphonique mobile par satellite dans des régions éloignées du Canada où les infrastructures de télécommunication traditionnelles n'existent pas.

En plus d'inscrire leurs numéros sur la LNTE, les Canadiens ont déposé des plaintes auprès de l'administrateur de la LNTE par téléphone ou en utilisant un formulaire en ligne sur le site Web de la LNTE. En 2015-2016, les Canadiens ont déposé 130 209 plaintes, soit une hausse de plus de 13 % par rapport à l'année précédente. Le CRTC a observé un pic dans les plaintes à la suite de publication de mesures d'application de la loi ou d'alertes pour avertir le public d'activités frauduleuses.



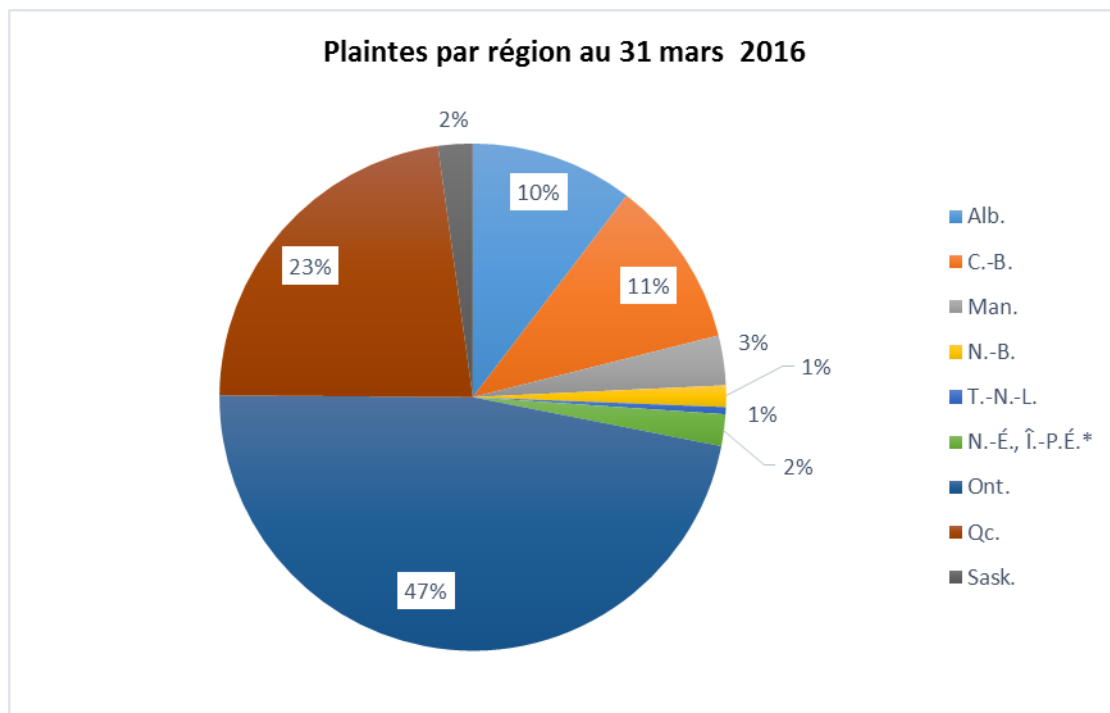
Par rapport à 2014-2015, les plaintes relatives :

- à la LNNTE ont augmenté de 2 %;
- aux listes d'exclusion interne ont diminué de 4 %;
- aux appels par CMA ont augmenté de 6 %;
- aux lignes mortes (cas où il n'y pas d'appelant sur la ligne) ont diminué de 3 %;
- aux heures d'appels et autres n'ont pas changé.

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

Origine des plaintes relatives à la LNTE, par province ou territoire, 2015-2016

Alberta	13 516
Colombie-Britannique	13 931
Manitoba	4 120
Nouveau-Brunswick	1 781
Terre-Neuve-et-Labrador	590
Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard*	2 271
Ontario	61 177
Québec	29 519
Saskatchewan	2 875
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest*^	61
Total	130 209



* Les données de ces endroits ne sont pas ventilées, car elles partagent le même indicatif régional.

^ Comprend les indicatifs régionaux non géographiques, par exemple pour le service téléphonique mobile par satellite dans des régions éloignées du Canada où les infrastructures de télécommunication traditionnelles n'existent pas.

Coûts et dépenses liés à la LNNTÉ pour 2015-2016

Au début de l'exercice 2015-2016, le CRTC a estimé à 3 300 000 \$ les coûts d'administration de la LNNTÉ. Les coûts réels ont été de 3 049 417 \$.

Les revenus cibles pour les droits de télécommunications non sollicitées étaient de 3 300 000 \$, alors que le montant recueilli a été de 3 677 716 \$, ce qui représente un surplus de 377 716 \$.

À la suite d'une [consultation publique](#), le CRTC a établi une [nouvelle structure de droits d'abonnement](#) à la LNNTÉ, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2016. Les droits perçus par l'administrateur de la LNNTÉ, tels qu'ils ont été approuvés par le CRTC, permettent à l'administrateur de la LNNTÉ de recouvrer ses coûts opérationnels et administratifs au moyen de la vente d'abonnements aux télévendeurs qui souhaitent accéder à la LNNTÉ.

Dépenses liées à la LNNTÉ

2 065 881 \$	Coûts d'exploitation de l'administrateur de la LNNTÉ
0 \$	Dépenses en immobilisations de l'administrateur de la LNNTÉ
3 049 417 \$	Dépenses du CRTC (activités, gestion, salaires, avantages sociaux, installations)
0 \$	Dépenses en immobilisations du CRTC