Répondre à l'appel :
Favoriser un contexte de télémarketing sûr et pratique pour les Canadiens

Rapport annuel 2016-2017 du CRTC sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

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

29 septembre 2017

[Notre objectif consiste] (…) à protéger la vie privée des Canadiens et à prévenir les inconvénients et dérangements excessifs causés par les télécommunications non sollicitées, tout en permettant le recours légitime au télémarketing.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Canada

ISSN : 2561-2573

Nº de cat. : BC9-29F-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 : 1-877-292-2782 (au Canada seulement)

https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librarie

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2017.

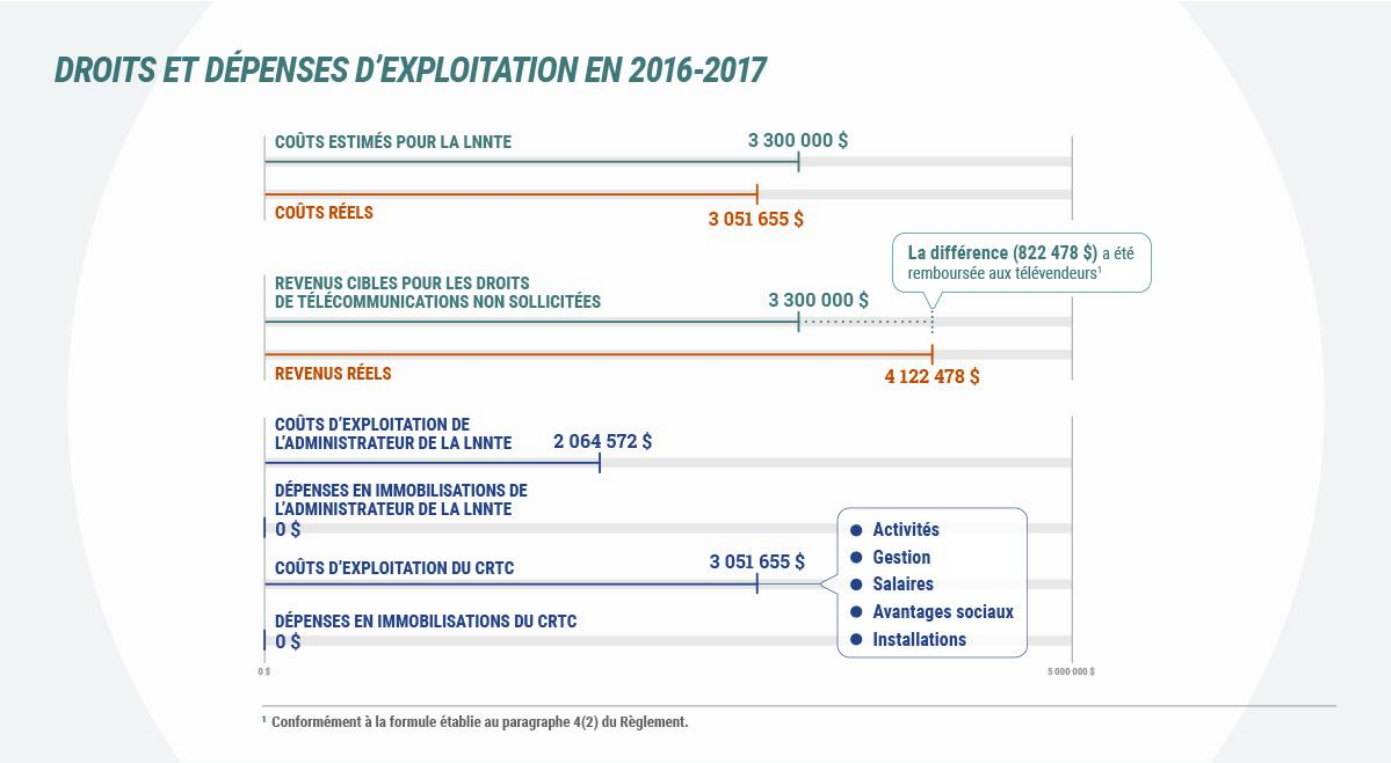
Tous droits réservés.

(Also available in English)

Du télémarketing juste, honnête et sûr

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente et supervise la radiodiffusion et les télécommunications canadiennes dans l'intérêt du public. Une partie de notre mandat consiste à protéger les Canadiens contre les télécommunications non sollicitées—un pouvoir qui nous a été conféré par le Parlement en 2006 en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le cadre réglementaire en découlant vise à protéger la vie privée des Canadiens et à prévenir les inconvénients et dérangements excessifs causés par les télécommunications non sollicitées, tout en permettant le recours légitime au télémarketing. Cette protection est imposée par les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, les *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)*, les *Règles de télémarketing* et les *Règles sur les composeurs-messagers automatiques(CMA)*. Nous appliquons des principes similaires au Registre de communication avec les électeurs aux termes de la *Loi sur l'intégrité des élections* (2014) amendée.

À l'appui des Règles, nous favorisons la conformité au moyen d'activités de formation et de sensibilisation à l'intention d'organisations faisant appel au télémarketing dans de nombreux secteurs de l'industrie. Nous réalisons également des enquêtes et traitons les cas de non-conformité, communiquons les résultats des enquêtes, et assurons la poursuite des activités liées à la LNNTE. Enfin, nous informons les Canadiens sur les mesures correctives et leur montrons comment se protéger eux-mêmes et comment porter plainte de façon à aider le CRTC à régler les enjeux liés au télémarketing.



Droits et dépenses d'exploitation en 2016-2017

Les Règles exigent que toute personne qui veut faire des appels non sollicités à des Canadiens s'inscrive et/ou s'abonne à la LNNTE. La *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC le pouvoir de percevoir les frais d'abonnement connexes. Chaque année, nous établissons des revenus cibles pour les droits de télécommunications non sollicitées. Pour 2016-2017, notre revenu cible était de 3 300 000 $. Le montant réel que nous avons perçu en vertu du paragraphe 3(1) du Règlement s'est élevé à 4 122 478 $. Nous avons remboursé l'excédent de 822 478 $ aux télévendeurs, selon la formule prévue au paragraphe 4(2).

Nous avons en outre sous-estimé nos frais d'administration (3 300 000 $) pour l'exercice 2016-2017; le coût réel s'élevant à 3 051 655 $. Les coûts d'exploitation de l'administrateur de la LNNTE (Bell Canada) étaient de 2 064 572 $. Les dépenses en immobilisations étaient de 0 $ pour l'administrateur de la LNNTE et le CRTC.

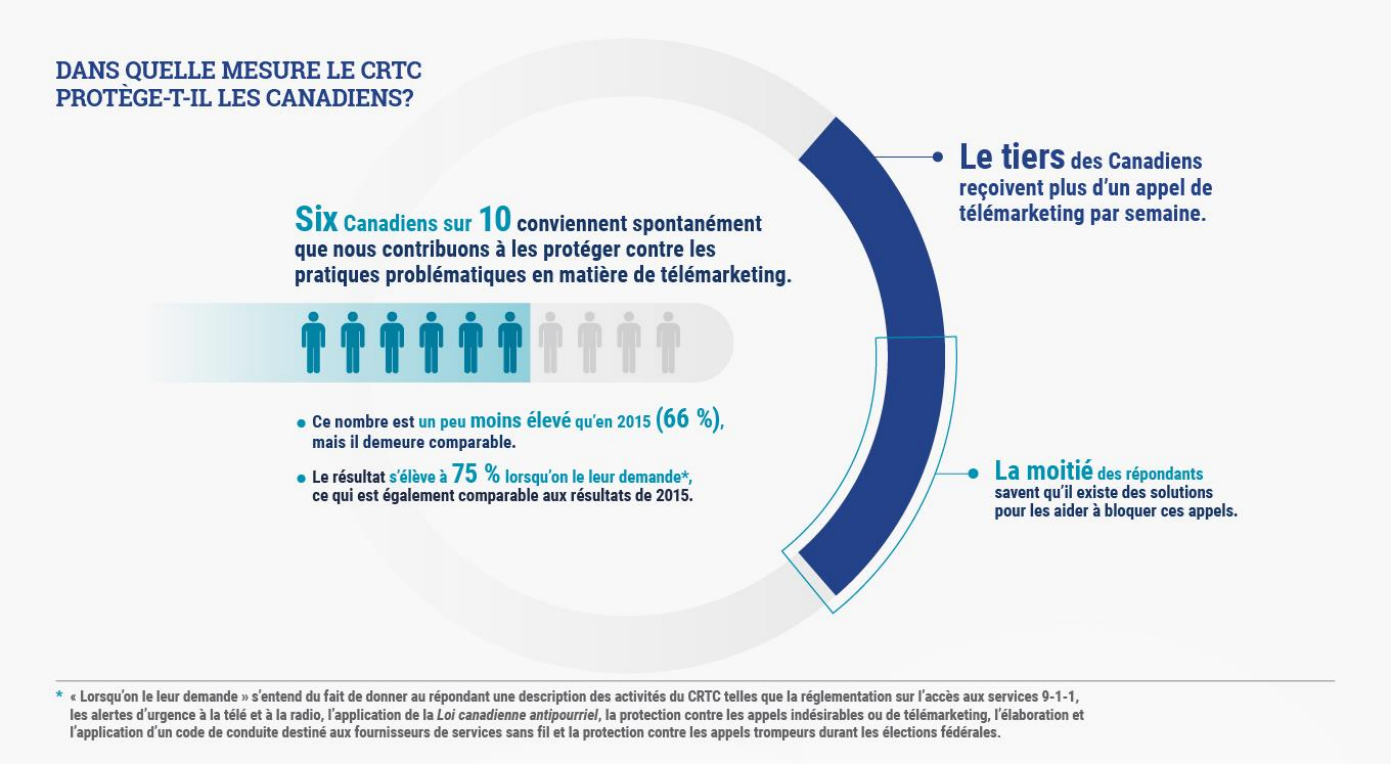
Inscriptions, plaintes et perceptions

Nous avons créé des politiques sur le télémarketing pour protéger les Canadiens

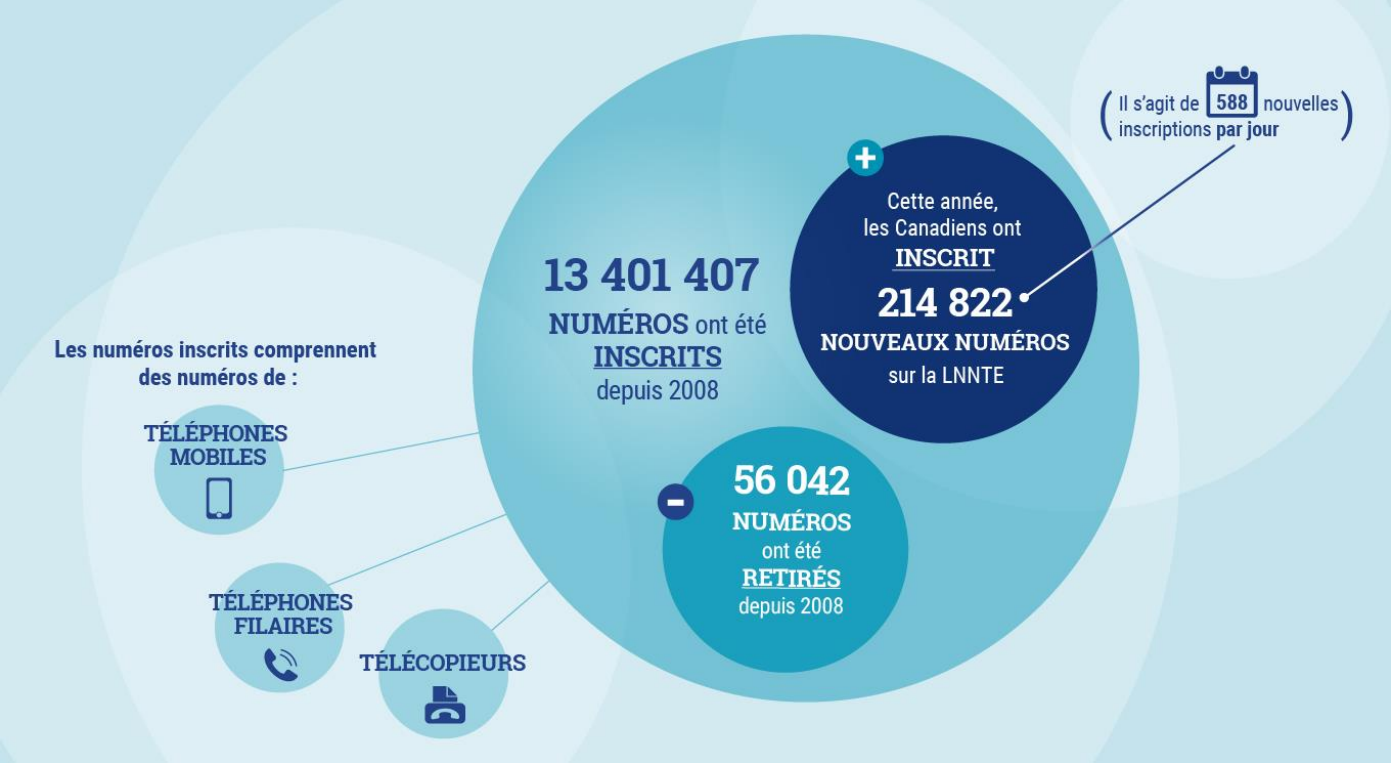
Pour les protéger de quoi au juste? Des menaces à leur vie privée, de leur vulnérabilité dans le système de communication ainsi que des communications inopportunes comme les appels de vente indésirables durant la nuit.

Le CRTC offre également des stratégies aux télévendeurs afin qu'ils puissent respecter d'importantes normes.

Afin de mieux saisir le sentiment des Canadiens à l'égard de ces objectifs et pour éclairer nos initiatives de sensibilisation, nous consultons régulièrement les Canadiens.

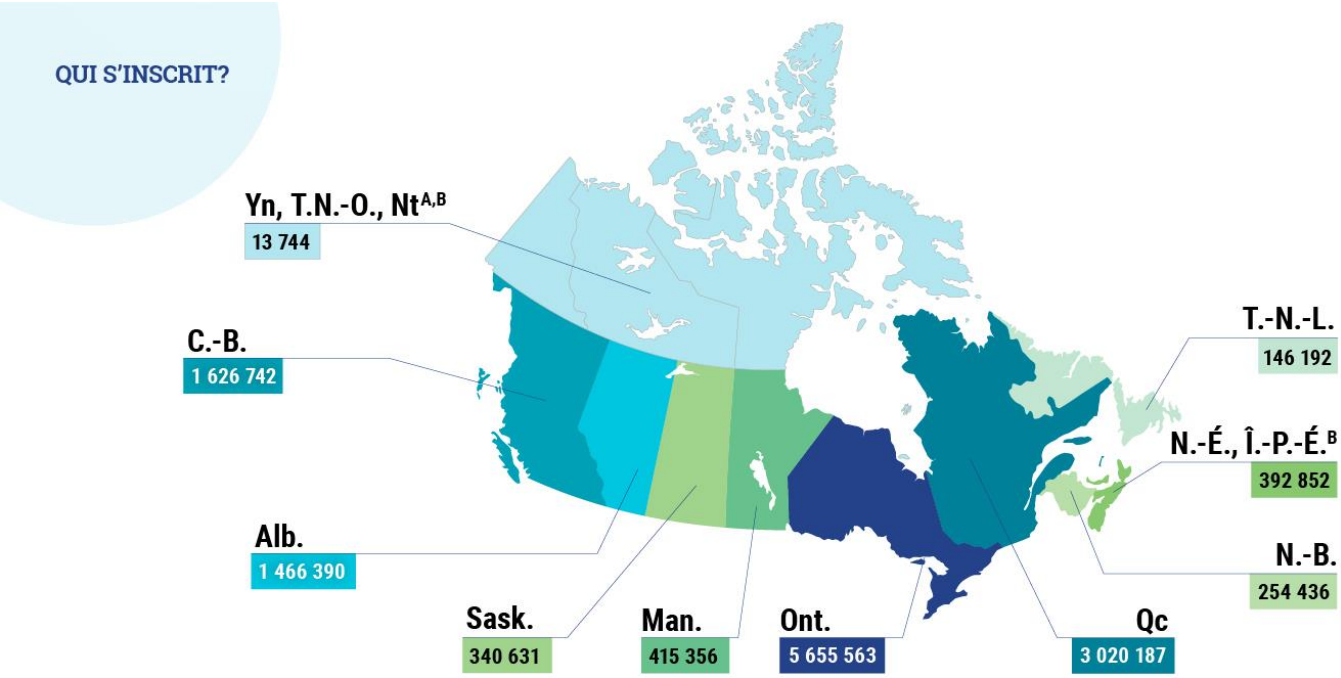


Participation



Depuis que nous avons mis au point la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit non moins de 13 401 407 numéros de télécommunication et retiré 56 042 numéros.

Au cours du dernier exercice financier uniquement, les Canadiens ont inscrit 214 822 numéros de téléphones filaires, de téléphones mobiles et de télécopieurs, soit une moyenne de plus de 588 numéros par jour.



A Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).
B À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées.

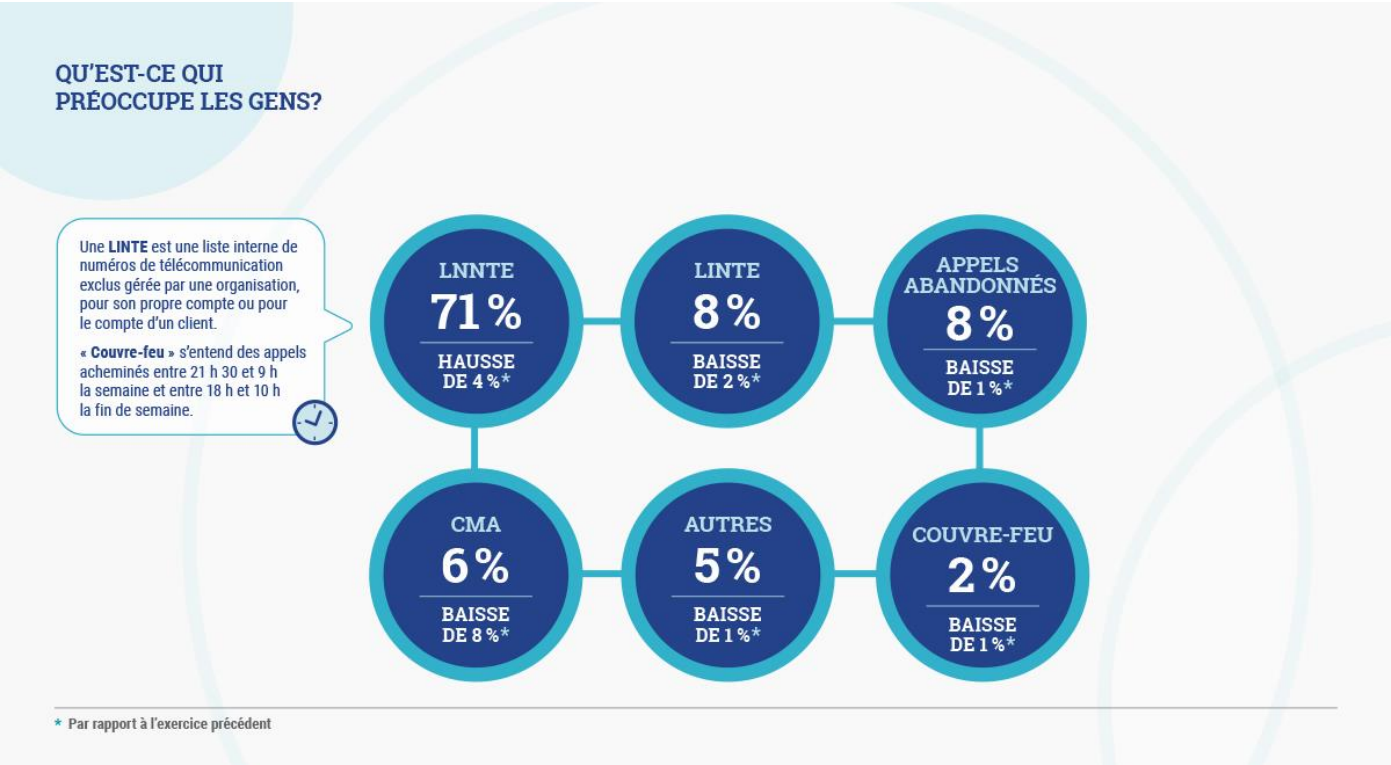
« Oui allo? J’aimerais faire une plainte s.v.p.! »

Nous devons compter sur les Canadiens pour nous dire quand un télévendeur est soupçonné de ne pas respecter les règles. En 2016-2017, 79 417 plaintes ont été déposées par des Canadiens auprès de l’administrateur de la LNNTE.

Qu’est-ce qui préoccupe les gens?

Par rapport à l’exercice précédent, en 2016-2017 :

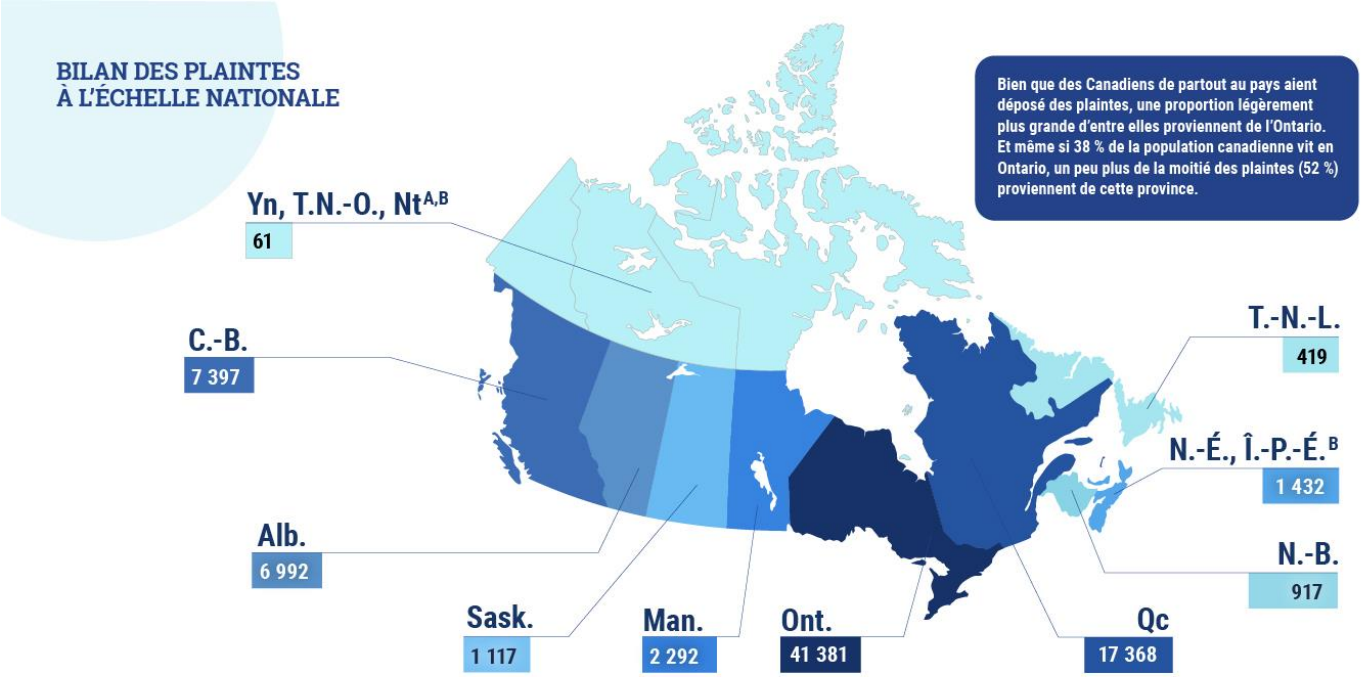
- Les plaintes relatives à la LNNTE ont augmenté de 4 %
- Les plaintes relatives aux LINTE[1] ont augmenté de 2 %
- Les plaintes relatives aux CMA ont diminué de 8 %
- Les plaintes relatives aux appels abandonnés (c.-à-d. des cas où il n’y a aucun interlocuteur) ont diminué de 1 %
- Les plaintes relatives au couvre-feu (c.-à-d. des appels faits entre 21 h 30 et 9 h la semaine et entre 18 h et 10 h la fin de semaine) et à d’autres questions ont diminué de 1 %



Bilan des plaintes à l’échelle nationale

Bien que des Canadiens de partout au pays aient déposé des plaintes, une proportion légèrement plus grande d’entre elles proviennent de l’Ontario. Et même si 38 % de la population canadienne vit en Ontario, un peu plus de la moitié des plaintes (52 %) proviennent de cette province.

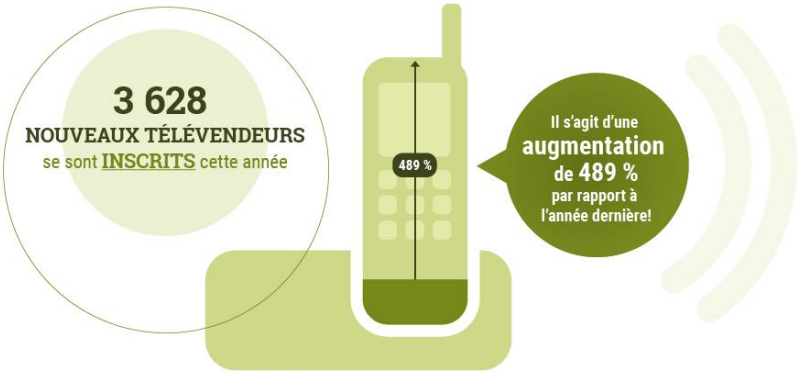
[1] Une LINTE est une liste interne de numéros de télécommunication exclus gérée par une organisation, pour son propre compte ou pour le compte d’un client.

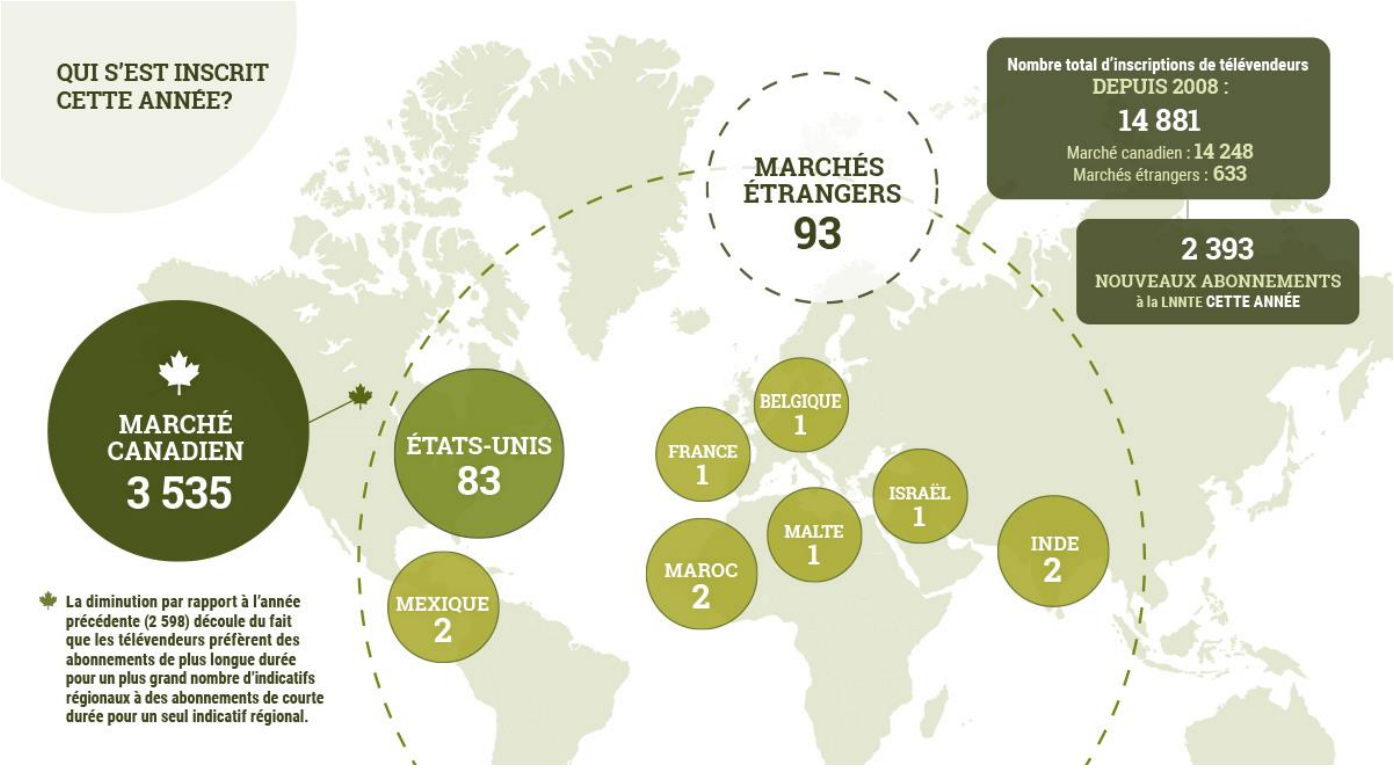


A Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).
B À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées.

Présence des télévendeurs : Inscriptions et abonnements

De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires





Les télévendeurs peuvent faire partie de la LNNTE du Canada de deux façons : en s'inscrivant et en s'abonnant.

Cette année, 3 628 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE. Il s'agit d'une augmentation d'environ 489 % par rapport à l'année précédente.

La hausse appréciable d'inscriptions est un résultat direct d'une campagne de conformité que nous avons lancée cette année en vue de sensibiliser les concessionnaires automobiles à leur obligation de s'inscrire avant d'appeler leurs clients.

Cette année, les télévendeurs inscrits ont également acheté 2 393 abonnements à la LNNTE. Bien que le nombre de nouveaux abonnements ait chuté de 205 (ou 8 %) par rapport à l'exercice précédent, cette baisse découle d'une transition naturelle : les abonnés choisissent soit des abonnements pour plusieurs indicatifs régionaux plutôt que pour un seul, soit des abonnements pour de plus longues périodes au lieu de plus courtes, ou choisissent une combinaison des deux.

Des mesures pour protéger les Canadiens

CETTE ANNÉE, NOUS AVONS ÉMIS :

713
LETTRES D'AVERTISSEMENT

6
AVIS DE VIOLATION
des Règles sur la LNNTE et des Règles sur les télécommunications non sollicitées

31
AVIS DE VIOLATION
de la *Loi sur Élections Canada (Registre de communication avec les électeurs)*
Élections fédérales de 2015 et élections partielles provinciales en 2016-2017

5
PROCÈS-VERBAUX DE VIOLATION
au Canada

3
PROCÈS-VERBAUX DE VIOLATION
à l'étranger

1 013 500 $
EN SANCTIONS PÉCUNIAIRES*
PAR L'ENTREMISE
D'AVIS DE VIOLATION

PARMI CES SANCTIONS, **608 500 $**
ÉTAIENT DES SANCTIONS PÉCUNIAIRES PERÇUES DANS LE CADRE D'ENTENTES

Une entente est un accord formel négocié entre une entité et le cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Des sanctions administratives pécuniaires (SAP) peuvent faire partie de l'entente.

* Ces sanctions sont officiellement appelées *sanctions administratives pécuniaires, ou SAP.*

De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives

L'évolution rapide de la technologie et les activités plus dynamiques hors des frontières canadiennes font que, d'année en année, les enquêtes sur les violations en matière de télémarketing sont de plus en plus complexes.

Pour relever ces défis, nos analystes utilisent des outils avancés et travaillent de concert avec des partenaires de partout au Canada et à l'étranger afin d'enquêter sur les violations. Les renseignements que nous obtenons appuient la prise de décisions clés au sein et à l'extérieur du Conseil, et nous aident à peaufiner notre approche à l'égard de technologies et d'industries particulières.

En 2016-2017, nous avons renforcé notre capacité à poursuivre les contrevenants se trouvant hors des frontières canadiennes et avons abordé de nouveaux enjeux techniques tels que la mystification illicite de l'identité de l'appelant[2]. Ainsi donc, nous avons élaboré des solutions personnalisées fondées sur des bases de données externes et des outils d'analyse, mené des collectes de données afin de cerner les tendances en matière de non-conformité à l'échelle de l'industrie et préparé des rapports préliminaires qui faciliteront nos enquêtes.

En partenariat avec des entreprises canadiennes et l'Alliance nationale d'intervention judiciaire et de formation contre la cybercriminalité, nous avons également continué d'appuyer le « pot de miel téléphonique canadien » — un outil essentiel d'apprentissage sur les contrevenants aux Règles.

Enfin, nous avons pris part à d'importants forums internationaux—notamment le Réseau de lutte contre les communications non sollicitées (UCENet), le groupe de travail contre les abus en matière de messagerie, de maliciels et de services mobiles (MAAWG), la Communauté des régulateurs fédéraux et le groupe de travail

[2] Il y a mystification de l'identité de l'appelant lorsque l'appelant (souvent un arnaqueur) cache ou représente faussement son identité en affichant des renseignements inexacts, faux ou trompeurs sur l'afficheur de la personne appelée.

international sur la fraude par marketing de masse—afin d'examiner, de communiquer et d'élaborer des façons novatrices de permettre à la communauté de la réglementation de servir ses membres.

Des mesures pour imposer la conformité

Pour l'application des Règles, l'un de nos principaux objectifs est d'amener les contrevenants à s'y conformer. Pour ce faire, une fois recueillie les renseignements permettant de sélectionner des cas de violation présumée et de faire enquête, nous avons recours à des outils d'application de la loi qui nous permettent d'intervenir à l'égard de chaque cas de manière appropriée. Ces outils comprennent :

- Lettre d'avertissement pour les violations mineures.
- Avis de violation qui établit des mesures correctives précises.
- Procès-verbal de violation ou PVV (Mesures d'exécution officielles [établies à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications*] qui peut entraîner une sanction pécuniaire [appelée officiellement sanction administrative pécuniaire ou SAP]).
- Ententes négociées, soit des accords formels entre des entités qui commettent des violations graves et le cadre en chef de la conformité et de l'exécution. En vertu d'une entente, l'entité doit avouer sa responsabilité, cesser de contrevenir aux Règles, accepter un procès-verbal de violation assorti d'une SAP et élaborer un plan de conformité.

Entre autres activités d'application relatives aux violations aux Règles, mentionnons des lettres d'avertissement, des avis de violation et des sanctions pouvant atteindre 1 500 $ par violation et par jour pour les particuliers, et 15 000 $ par violation et par jour pour les sociétés.

Faits saillants en 2016-2017 : Pleins feux sur l'application

- 100 % – Toutes les entités amenées à se conformer aux Règles au moyen d'ententes négociées ont mis en place des pratiques de conformité.
- 100 % – Toutes les entités assujetties à des mesures d'exécution en 2015-2016 sont demeurées conformes durant l'exercice 2016-2017.

Sanctions imposées en 2016-2017 pour violations ou mauvais usages de la LNNTE

Violation des Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)

L'utilisation de composeurs-messagers automatiques (CMA), communément appelés appels automatisés, est décrite en détail dans les Règles.

- Sirius XM Canada Inc. a reçu un procès-verbal de violation pour avoir contrevenu aux Règles sur les CMA entre août 2012 et janvier 2015. – Sanctions : 650 000 $[3].

Mauvais usages de la LNNTE

En vertu des Règles, les télévendeurs ne peuvent effectuer d'appels à des Canadiens dont le numéro de téléphone figure sur la LNNTE ou la liste de numéros de téléphone exclus interne de leurs clients. Certains centres d'appel ont omis 1) de s'abonner à la LNNTE, 2) de vérifier que leurs clients étaient inscrits et abonnés auprès de la LNNTE, et 3) d'éviter d'effectuer des appels hors des heures d'appel désignées. Les entreprises suivantes ont été sanctionnées dans le cadre de leur procès-verbal de violation :

1. Raid Inc. – sanction de 500 000 $
2. 9117-7683 Québec Inc. (exerçant ses activités sous le nom Centre d'appels JL). – sanction de 40 000 $
3. Leads, Call Centers & Marketing Solutions Inc. – sanction de 30 000 $

[3] Versées au receveur général du Canada.

4. 8472416 Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom Télémarketing TS) – sanction de 8 000 $
5. 9165-2602 Québec Inc. (exerçant ses activités sous le nom Planification Marketing CF) – sanction de 5 000 $
6. Vikram Malik and Inderjeet Singh Baweja (exerçant ses activités sous le nom Support Avenues) – sanction de 7 500 $
7. Robert Gendron (exerçant ses activités sous les noms Dynique Restoration et Victorian Restoration) – sanction de 18 000 $

Accent sur les secteurs : Violations dans le secteur de la rénovation

---

Nous intervenons directement pour toute plainte déposée par les Canadiens.

Cette année, à la suite de telles plaintes, nous avons mené des enquêtes auprès de plusieurs entreprises de rénovation qui auraient contrevenu aux Règles. Six entreprises ont reçu un procès-verbal de violation, dont les sanctions se sont élevées à 420 000 $, concernant des appels de télémarketing à des Canadiens :

1. Just Energy Corp. – sanction de 240 000 $
2. Green Planet Home Services Inc. – sanction de 90 000 $
3. 4140800 Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom Coolheat Comfort Systems Inc.) – sanction de 36 000 $
4. Canglow Windows and Doors Inc. – sanction de 30 000 $
5. Budget Heating and Plumbing Services – sanction de 12 000 $
6. Natures Carpet Cleaning (2012) Ltd. – sanction de 12 000 $

Protection des électeurs

En plus d'appliquer les Règles entourant les appels de vendeurs, aux termes de la *Loi sur l'intégrité des élections,* de la *Loi électorale du Canada* et de la *Loi sur les télécommunications*, nous assurons l'application du Registre de communication avec les électeurs. Ce dernier sert à protéger les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs, et à garantir que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection le font de manière transparente.

Entre autres activités d'application relatives aux violations du Registre, mentionnons des lettres d'avertissement, des avis de violation et des sanctions pouvant atteindre 1 500 $ par violation et par jour pour les particuliers, et 15 000 $ par violation et par jour pour les sociétés.

Cette année, le Conseil a émis 31 avis de violation pour des allégations de violation du Registre de communication avec les électeurs se rapportant aux élections fédérales de 2015 et aux élections partielles fédérales tenues en 2016-2017.

En règle générale, il s'agissait d'avis de violation pour avoir omis de déposer un avis d'inscription. Voici qui a reçu de tels avis :

Organisations tierces[4] :

- Touchlogic Corp.

[4] Un tiers s'entend d'une personne ou d'un groupe, à l'exception d'un parti enregistré, d'une association enregistrée, d'un candidat et d'un candidat à l'investiture.

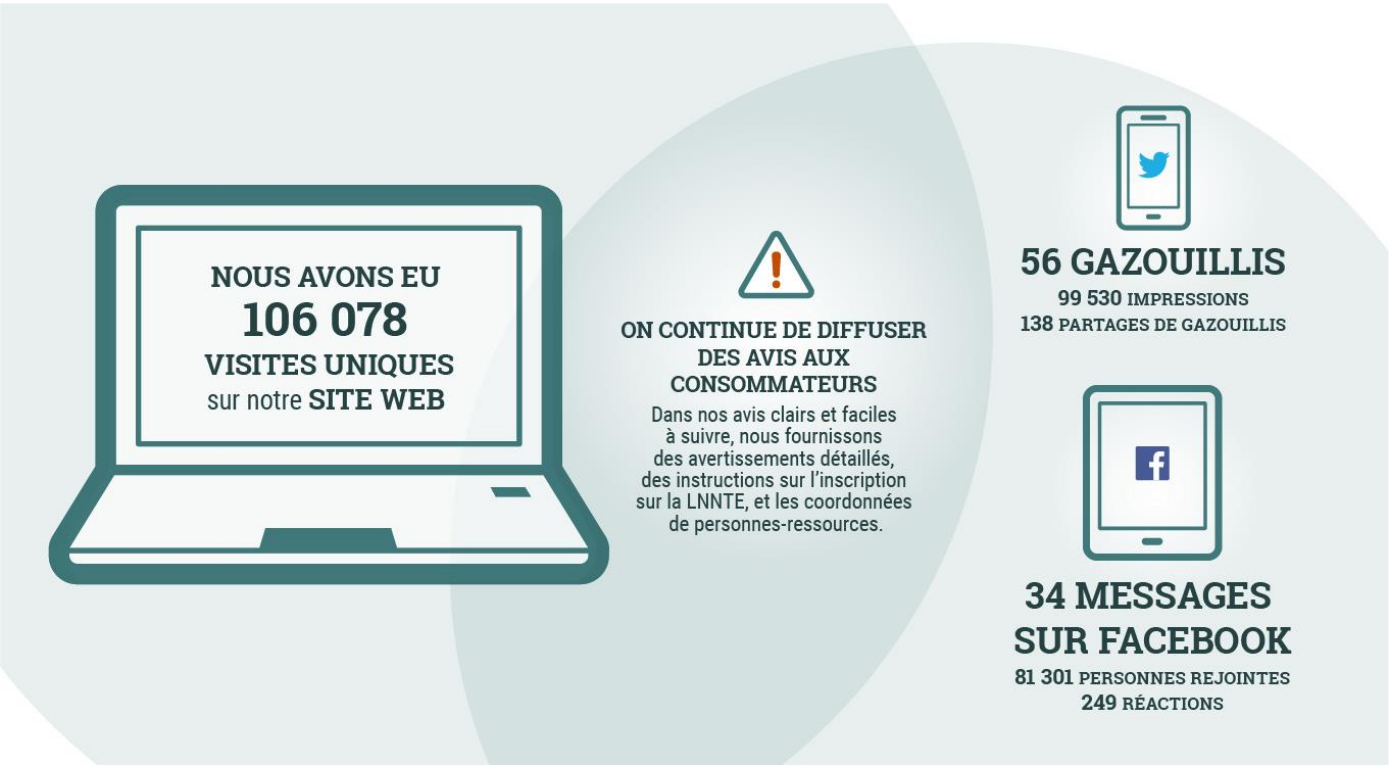
- Servicom LLC
- Telepoll Market Research Inc.

Personnes ou groupes représentant les candidats suivants d'un parti politique :

- Sabin Gaudreault
- Chandra Arya
- James Cumming
- Rob Clarke
- Ninder Thind
- John Barlow
- Alex Nuttall
- Dan Vandal
- Tim Kane
- Andrea Richardson-Lipon

Transmettre le message aux Canadiens

[N]ous parvenons à rejoindre plus de Canadiens que jamais auparavant.



Ces données concernent uniquement les pages relatives au télémarketing et à la LNNTE du site Web du CRTC. L'administrateur de la LNNTE dispose de son propre site Web, mais nous n'en tenons pas compte.

Un homme averti en vaut deux. Cette année, nous avons réorganisé la section Télémarketing de notre site Web en deux volets, les Sujets pour les consommateurs et les Sujets pour les télévendeurs, afin que tout le monde puisse

plus facilement obtenir les renseignements souhaités. Nous avons aussi continué de renforcer notre présence sur les médias sociaux, et nous utilisons Twitter et Facebook pour sensibiliser et informer les télévendeurs et le public canadien.

Pour aider les Canadiens à se protéger contre de nouvelles manœuvres frauduleuses, nous avons ajouté la section Avis aux consommateurs sur la page d'accueil de Télémarketing, et ces avis sont mis en évidence sur la page de notre Centre de soutien moderne. Ici, les Canadiens ont accès à une liste d'alertes les informant de récentes tentatives d'escroquerie — il peut s'agir d'alertes telles que Méfiez-vous des appels vous proposant de diminuer le taux d'intérêt de votre carte de crédit et Méfiez-vous de courriels et d'appels de soi-disant représentants de l'Agence du revenu du Canada (ARC), entre autres. Chaque alerte a un lien vers une description détaillée et des renseignements additionnels importants, par exemple les liens vers Inscrire mon numéro sur la LNNTE et la façon de communiquer avec le Centre antifraude du Canada.

Nous utilisons aussi Twitter et Facebook pour informer les Canadiens des nouveaux enjeux ainsi que pour les sensibiliser, eux et les télévendeurs, aux questions liées au télémarketing. Notre processus d'approbation rapide nous permet de répondre aux Canadiens presque en temps réel au moyem de Twitter et de Facebook ainsi que par clavardage en ligne et par téléphone, en leur répondant immédiatement.

En enrichissant l'expérience en ligne avec des avis, des vidéos et des infographies faciles à consulter, nous avons trouver de nouvelles façons d'aider les Canadiens et les télévendeurs à comprendre les Règles, la LNNTE, et plus encore. Par conséquent, les visites d'utilisateurs d'appareils mobiles se sont accrues de 38 % alors que chez les nouveaux visiteurs, sans égard à l'appareil utilisé, l'augmentation globale s'est élevée à 11 %. C'est donc dire que nous parvenons à rejoindre plus de Canadiens que jamais auparavant.

Investir dans l'avenir du Canada

...grâce à l'élaboration d'un système de communications de calibre mondial

Notre but : Disposer d'un système de communications sûr, sécuritaire et fiable à l'intention des Canadiens dans un environnement numérique en constante évolution. Établir de solides partenariats avec des organismes internationaux d'application de la loi nous permettra de concerter nos efforts et de contrer plus efficacement les pourriels et les appels indésirables.

À cette fin, outre nos activités réglementaires manifestes, l'éducation, la sensibilisation et l'amélioration continue constituent des éléments clés de nos travaux.

Cette année, nous avons entrepris plusieurs initiatives d'envergure :

Collaboration internationale

Appels indésirables, pourriels, maliciels, infections de réseaux zombies – Au cours de la dernière année, notre atelier conjoint avec l'IIC a permis de réunir des stratèges de niveau supérieur provenant de partout dans le monde afin d'examiner des solutions aux problèmes émergents.

Semaine des politiques et de la réglementation en matière de communication d'IIC – Nous avons établi un partenariat avec l'International Institute of Communications (IIC) afin d'offrir un atelier d'une demie-journée axé sur la lutte contre les pourriels et autres formes de communications indésirables, tout en appuyant l'innovation numérique.

Cet atelier a permis de réunir un réseau mondial de stratèges de l'industrie de niveau supérieur, des représentants d'autorités réglementaires et d'organismes d'application de la loi ainsi que des universitaires et autres experts[5], afin de partager des expériences et de lancer de nouvelles idées. Au cours de l'atelier, l'IIC a été présenté à la communauté de l'application de la loi concernant les communications non sollicitées, et les discussions ont été élargies sur les enjeux liés aux politiques de communications. Consultez le rapport pour en savoir plus.

[5] Voici les participants à l'atelier de la semaine des politiques et de la réglementation en matière de communication de l'IIC :

- **Richard Bean**, président intérimaire, Autorité australienne des communications et des médias, Australie
- **Chris Chapman**, président, Institut international des communications
- **Stephen Eckersley**, chef de l'application de la loi, Commissariat à l'information, R.-U.
- **Adriana Labardini Inzunza**, commissaire, Institut fédéral des télécommunications, Mexique
- **Travis LeBlanc**, chef, Bureau de l'application de la loi, Federal Communications Commission, É.-U.
- **Toni Li**, directeur adjoint (soutien), Bureau de l'autorité des communications, Hong Kong (Special Administrative region)
- **Peter Merrigan**, enquêteur principal, Unité de la conformité des messages électroniques, ministère des Affaires intérieures, Nouvelle-Zélande
- **Christine Runnegar**, directrice, Politiques en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels, Internet Society
- **Steve Unger**, dirigeant principal de la technologie et directeur du groupe de la stratégie, de l'international, des technologies et de l'économie, et membre du conseil d'administration du Bureau des communications du R.-U.
- **Viola Veiderpass**, agente des crimes numériques, Direction des cybercrimes, Complexe mondial INTERPOL pour l'innovation

Collaboration CRTC/FCC – En novembre 2016, nous avons signé un protocole d'entente (PE) avec la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis. *L'objectif : Collaborer plus étroitement en vue de contrer la menace croissante que posent les appels automatisés non sollicités sur les citoyens.*

L'entente permet de faciliter les recherches et l'éducation du public et représente un engagement de la part des deux organisations à échanger leurs connaissances et leur expertise.

Accroître la compréhension au pays

Améliorations des politiques – Les technologies et les affaires étant en constante évolution, les Règles doivent suivre le rythme. Aussi, nous communiquons sans cesse avec les Canadiens pour connaître leurs opinions sur les nouveaux enjeux susceptibles d'influer sur les politiques et la réglementation.

Le 7 novembre 2016, nous avons amélioré les mesures de protection à l'intention des Canadiens par l'entremise de la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442. Cette nouvelle politique exige des fournisseurs de services de télécommunication :

- d'élaborer des solutions techniques de gestion des appels afin de bloquer les appels indésirables illicites sur leurs réseaux;
- de déposer des rapports concernant les services de filtrage qu'ils offrent ou prévoient offrir.

En janvier 2017, nous avons entrepris une consultation de suivi (voir l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-4) afin de tirer parti de cette nouvelle politique réglementaire. *Nous continuerons d'examiner des solutions techniques pour empêcher la mystification de l'identité de l'appelant et tracer et identifier la source des appels.* Nous envisagerons aussi la création de nouveaux règlements.

Webinaires pour télévendeurs, clavardage sur Twitter – Afin d'aider les télévendeurs à se conformer aux Règles, nous avons organisé dix séances de sensibilisation à la conformité à l'intention de représentants de l'industrie dans le cadre de visites à Toronto, Charlottetown et Fredericton. Nous avons diffusé chaque séance par webinaire afin de maximiser la participation des télévendeurs à l'échelle du Canada.

En partenariat avec le Réseau Entreprises Canada, nous avons également organisé une séance de clavardage sur Twitter à propos des règles de télémarketing à l'intention des entreprises et télévendeurs de petite et moyenne taille. Le but du clavardage? Améliorer la conformité en expliquant le fonctionnement des Règles, en identifiant les

personnes qui y sont assujetties ainsi qu’en exposant la façon de s’y conformer, les conséquences de la non-conformité et les avantages de la conformité.