



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

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

Rapport annuel 2019-2020 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
Le 30 septembre 2020

*Notre but est de disposer d'un système de communication sûr, sécuritaire et
fiable à l'intention des Canadiens dans un environnement numérique en
constante évolution.*

Canada

ISSN : 2561-2565

N° 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) K1A 0N2

Canada

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, 2020.

Tous droits réservés

(Also available in English)

Table des matières

Du télémarketing juste, honnête et sûr	4
Droits et dépenses d'exploitation en 2019-2020	4
Inscriptions, plaintes et perceptions	5
Nous avons créé des politiques sur le télémarketing afin de protéger les Canadiens.....	5
Participation.....	6
« Oui allo? J'aimerais faire une plainte s.v.p.! »	7
Présence des télévendeurs : Inscriptions et abonnements	8
De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires	9
Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens	11
De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives.....	11
Faits saillants en 2019-2020 : Pleins feux sur l'application.....	13
Protection des électeurs.....	14
Transmettre le message aux Canadiens.....	14
Investir dans l'avenir du Canada.....	15
...grâce à l'élaboration d'un système de communication de calibre mondial	15
Collaboration internationale et nationale	15
Collaboration nationale.....	16
Aider les Canadiens à la maison	16

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 vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le cadre réglementaire découlant vise à protéger la vie privée des Canadiens et à prévenir les inconvénients et dérangements 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), qui comprennent les *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)*, les *Règles de télémarketing* et les *Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)*. Nous sommes également responsables de l'établissement et du maintien du Registre de communication avec les électeurs aux termes de la *Loi sur l'intégrité des élections* (2014) modifiée afin de s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs le font de manière transparente.

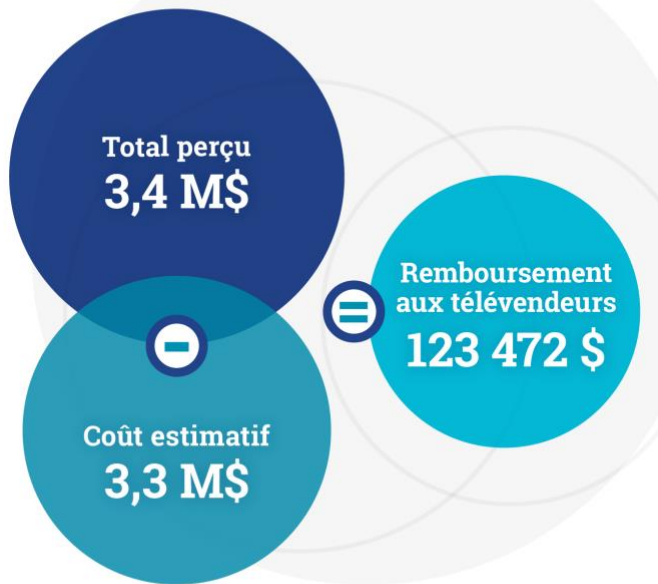
À l'appui des Règles, nous favorisons la conformité au moyen d'activités de formation et de sensibilisation à l'intention d'organisations faisant appel au télémarketing dans de nombreux secteurs de l'industrie. De plus, nous enquêtons sur les cas de non-conformité et les traitons, nous communiquons les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

Droits et dépenses d'exploitation en 2019-2020

Les Règles exigent que toute personne qui mène des appels de télémarketing auprès des Canadiens et ceux qui engagent un télévendeur pour faire du télémarketing s'inscrive ou s'abonne à la LNTE. La Loi sur les télécommunications donne au CRTC le pouvoir de percevoir les frais d'abonnement connexes afin de recouvrer les coûts du Conseil associés à l'enquête et à l'application de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus au sens du paragraphe 4 (4) du Règlement. Chaque année, nous établissons des recettes cibles pour les droits de télécommunications non sollicitées.

Au début de 2019-2020, les coûts du CRTC pour administrer le régime de la LNTE pour cet exercice étaient estimés à 3,3 millions de dollars. Les recettes perçues pour les droits de télécommunications non sollicitées étaient d'environ 3,4 millions de dollars (3 423 472 \$). Étant donné que le montant total payé en 2017-2018 dépassait les coûts de réglementation estimés à 3,3 millions de dollars, le montant excédentaire (123 472 \$) est remboursé aux télévendeurs conformément à la [formule établie au paragraphe 4](#) du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*.

Recettes pour les droits de télécommunications non sollicitées



Inscriptions, plaintes et perceptions

Nous avons créé des politiques sur le télémarketing afin de protéger les Canadiens

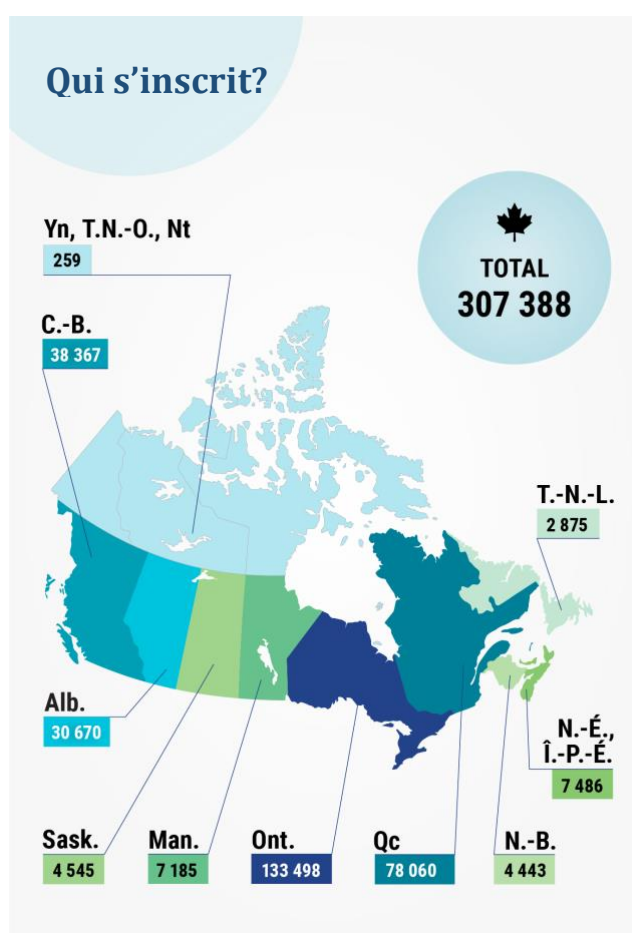
Pour les protéger de quoi au juste? Des menaces à leur vie privée, de leur vulnérabilité dans le système de communication ainsi que des télécommunications inopportunes comme les appels de vente indésirables la nuit.

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

Participation

Depuis que nous avons mis en œuvre la LNNTÉ en 2008, les Canadiens ont inscrit non moins de 14 085 042 numéros de télécommunication et ont retiré 56 778 numéros.

Au cours du dernier exercice financier uniquement, les Canadiens ont inscrit 307 388 numéros de téléphone filaires, de téléphones mobiles et des lignes de télécopieurs, soit une moyenne de plus de 842 numéros par jour.



Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées. Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).

« Oui allo?

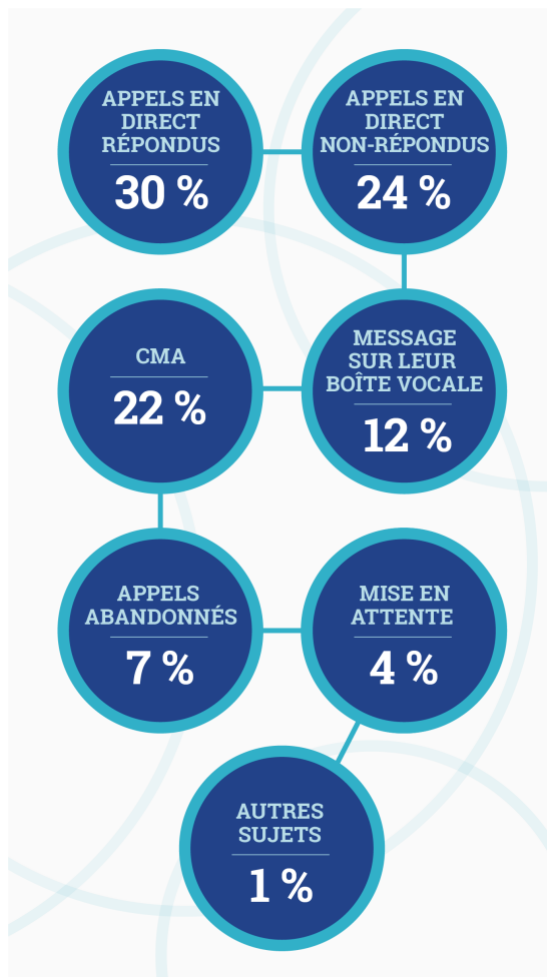
J'aimerais faire une plainte s.v.p.! »

Nous comptons sur les Canadiens pour nous faire savoir quand un télévendeur est soupçonné de ne pas respecter les Règles. La meilleure façon de se plaindre est par l'intermédiaire de l'administrateur de la LNNTÉ.

En 2019-20, les Canadiens ont déposé 75 823 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.



Qu'est-ce qui préoccupe les gens?

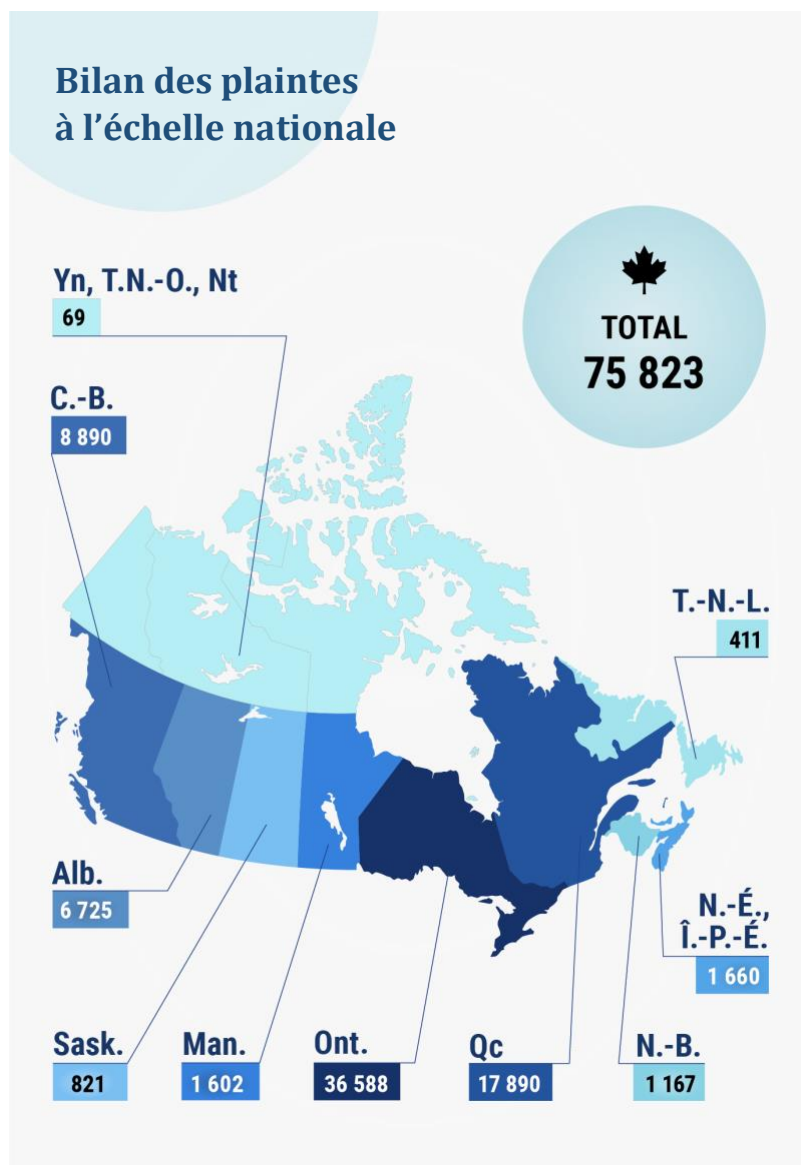


Grace au formulaire de plainte interactif et au soutien en temps réel par clavardage de l'administrateur de la LNNTÉ, nous sommes en mesure de mieux classer ces plaintes des Canadiens. En 2019-2020, les plaintes canadiennes étaient les suivantes :

- 30% concernaient des appels en direct des télévendeurs
- 24% concernaient des appels des télévendeurs, mais l'appel n'a pas été pris
- 22% liées aux composeurs-messagers automatiques (CMA)
- 12% concernaient des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale
- 7% des plaintes étaient liées aux appels abandonnés (c-à-d. des cas où un dispositif de composition prédictive a été utilisé ou il n'y personne sur la ligne)
- 4% concernaient les messages préenregistrés à mettre en attente lors d'un appel en personne
- 1% portaient sur un fax ou un son de fax

Bilan des plaintes à l'échelle nationale

Bien que des Canadiens de partout au pays aient déposé des plaintes, l'Ontario et le Québec arrivent en tête de liste avec un total de 72 % de toutes les plaintes provenant de ces deux provinces.



Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées. Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).

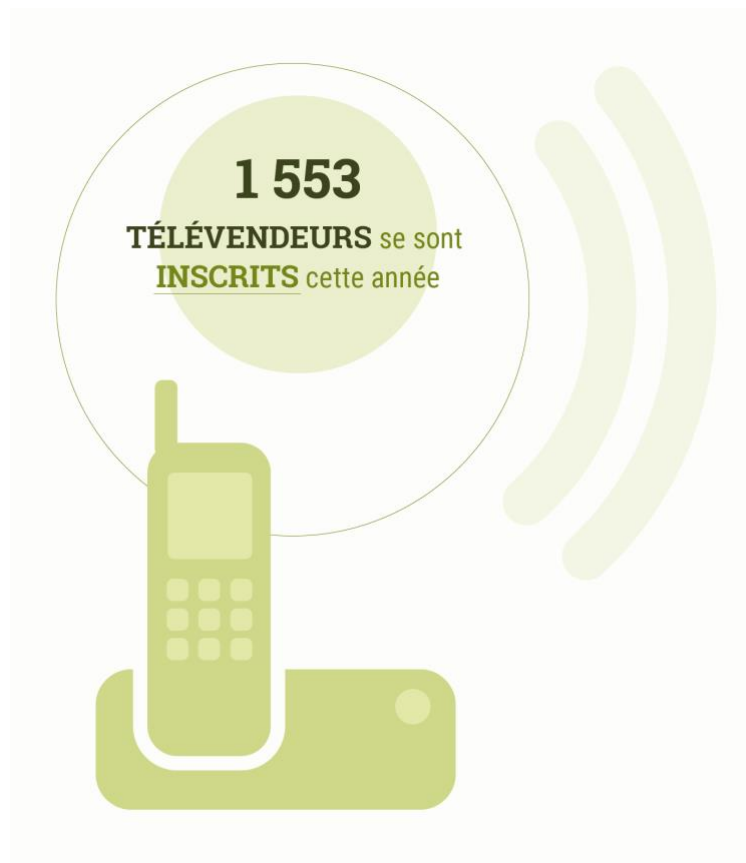
Présence des télévendeurs : Inscriptions et abonnements

De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires

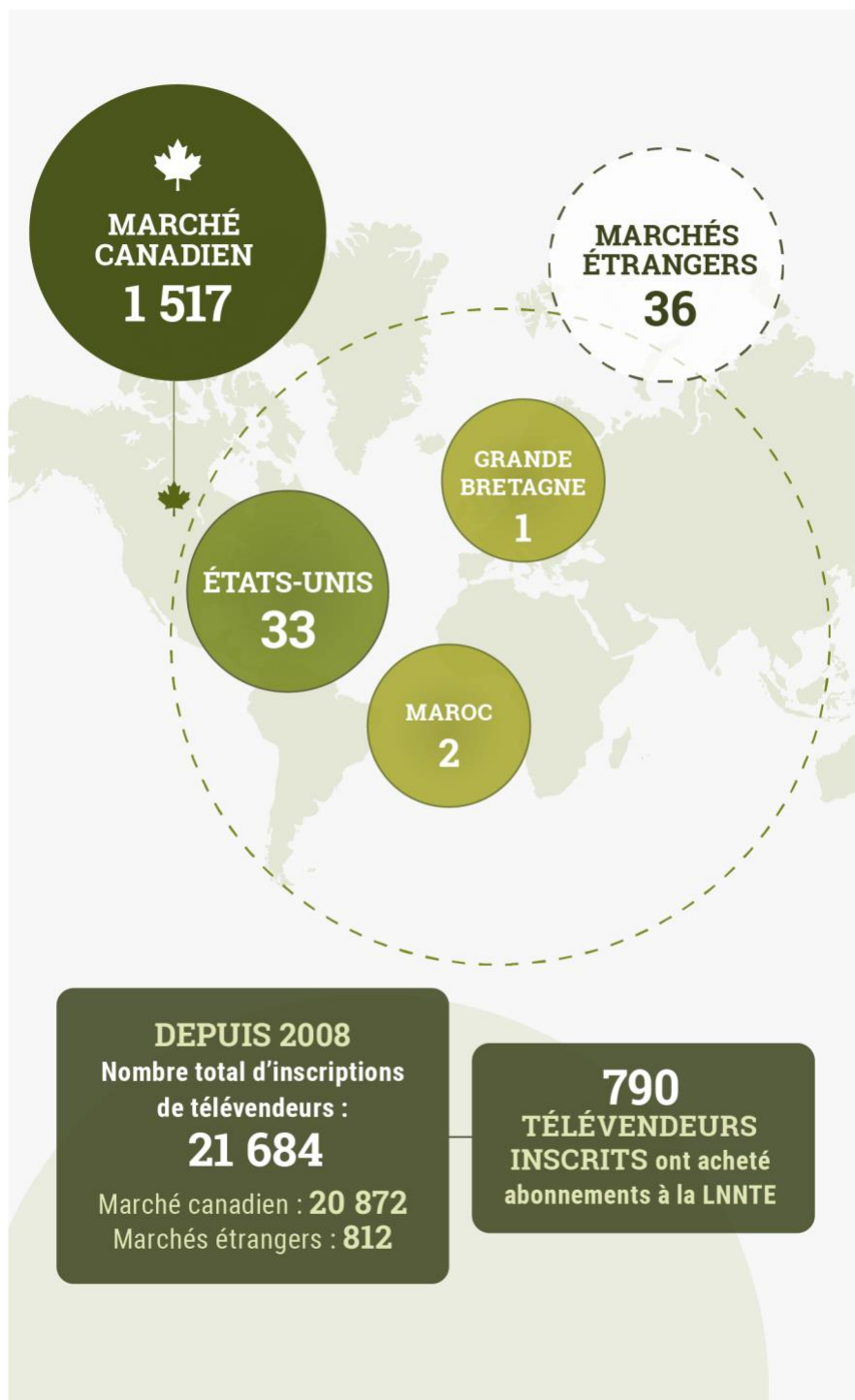
Les télévendeurs et leurs clients doivent participer à la LNNTÉ du Canada de deux façons : en s'inscrivant et en s'abonnant.

En 2019-20, 1 553 nouveaux télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.

Parmi ces télévendeurs enregistrés, 790 ont acheté des abonnements à la LNNTÉ. Les abonnements des télévendeurs sont disponibles pour plusieurs indicatifs régionaux ainsi que pour un seul indicatif régional. Les abonnés peuvent choisir des abonnements pour de longues périodes ou de courtes périodes, ou pour une combinaison des deux. Les télévendeurs peuvent donc choisir la meilleure option selon leurs plans d'affaires et opérationnels.



Qui s'est inscrit en 2019-20?



Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens

De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives

Nos mesures d'application envoient un message clair aux télévendeurs et leurs clients qu'ils sont tenus à respecter les règles sur les télécommunications non sollicitées, de s'inscrire à la LNNTE et de s'abonner.

Pour relever ces défis, le CRTC a le pouvoir d'enquêter et de prendre des mesures contre les contrevenants, y compris la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires.

Tous les télévendeurs qui mènent des activités de télémarketing pour leur compte ou pour le compte d'un client doivent suivre les Règles. Entre autres, ils doivent :

- s'identifier et, sur demande, donner un numéro de télécopieur ou de téléphone où la personne appelée peut joindre quelqu'un au sujet de l'appel de télémarketing,
- afficher le numéro de téléphone d'où ils appellent ou que le consommateur peut utiliser pour les rappeler,
- n'appeler ou n'acheminer des télécopies qu'entre 9 h et 21 h 30 en semaine et qu'entre 10 h et 18 h les fins de semaine.

Les télévendeurs doivent également se conformer aux [Règles sur les composeurs-messagers automatiques \(CMA\)](#). Des CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement et peut aussi transmettent un message préenregistré.

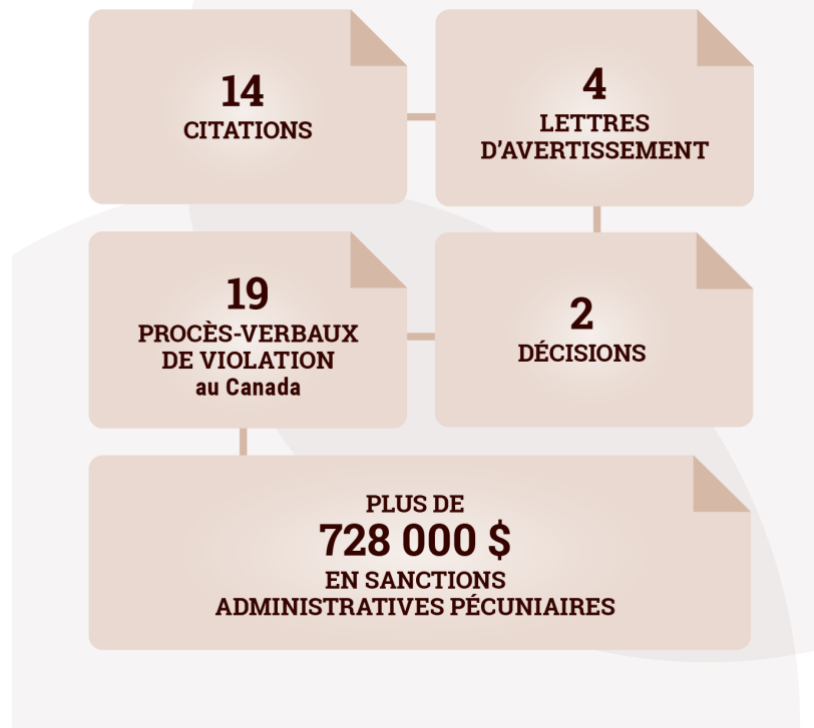
Pour l'application des Règles, l'un de nos principaux objectifs est d'amener les contrevenants à s'y conformer. Pour ce faire, une fois que nous avons recueilli les renseignements permettant de sélectionner des cas de violation présumée et de faire enquête, nous avons recours à des outils d'application 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 les mesures correctives précises,
- [procès-verbal de violation \(PVV\)](#), une mesure d'exécution officielle établit à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* qui peut entraîner une sanction administrative pécuniaire (SAP),
- entente négociée, soit un accord officiel entre une entité qui a commis une violation et le cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Dans le cadre 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.

Les violations des Règles pouvant atteindre 1 500 \$ par violation et par jour pour les particuliers, et 15 000 \$ par violation et par jour pour les sociétés.

Les violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées de 2019-20 sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [mesures d'application](#).

Cette année, nous avons émis :



Faits saillants en 2019-2020 : Pleins feux sur l'application

- Sur les 14 avis de violations émis, presque tous concernaient des violations multiples par une entreprise liées à des sections séparées et distinctes aux Règles.
- La somme la plus élevée, versée en pénalité monétaire pour violation des Règles, était de \$194,330 \$.
- 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 2018-2019 sont demeurées conformes aux Règles durant l'exercice 2019-2020.



Protection des électeurs

En plus d'appliquer les Règles concernant les appels, 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 également l'application du [Registre de communication avec les électeurs](#). En campagne électorale, candidats, partis politiques et partisans doivent respecter certaines règles. Cet outil 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 fédérale le font de manière transparente. Pendant les élections, nous sommes prêts à traiter les inscriptions, les plaintes et à enquêter sur les violations potentielles.

Entre autres activités d'application relatives aux violations du Registre de communication avec les électeurs, 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.

En 2019-20, le CRTC a établi le [Registre de communication avec les électeurs](#) pour que les partis puissent s'enregistrer avant la 43^e élection fédérale qui s'est tenue en octobre. Le CRTC a également émis 36 lettres d'avertissement pour des violations présumées dans le cadre du VCR et a émis une citation. Les violations du Registre sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [mesures d'application relatives au Registre de communication avec les électeurs](#).

Transmettre le message aux Canadiens

En offrant une expérience en ligne simple et facile, nous parvenons à joindre plus de Canadiens que jamais auparavant.

Mieux vaut prévenir que guérir. L'année dernière, nous avons continué à :

- faciliter et simplifier l'accès aux alertes, aux vidéos et aux infographies;
- utiliser Twitter, Facebook et LinkedIn pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs au sujet des questions et nouveaux enjeux liés au télémarketing



Investir dans l'avenir du Canada

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

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

Faits saillants en 2019-2020 : Partenariat et sensibilisation

« Les appels automatisés mystifiés et frauduleux constituent un problème à l'échelle internationale. Voilà pourquoi la FCC et le CRTC s'engagent à lutter contre les appels automatisés en s'attaquant au recours à la mystification de l'identité de l'appelant.»

- Déclaration du CRTC et la FCC

À cette fin, outre nos activités réglementaires manifestes, l'éducation, la sensibilisation et l'amélioration continue constituent des Outre En plus des activités réglementaires manifestes du CRTC, nous avons également établi des partenariats et mené une vaste campagne de sensibilisation auprès des entreprises pour les aider à se conformer à la loi.



Collaboration internationale et nationale

Protocoles d'entente pour lutter contre les appels de marketing non sollicités

Le CRTC a continué d'améliorer notre capacité de poursuivre les contrevenants à l'extérieur des frontières canadiennes et nous nous sommes penchés sur les nouveaux enjeux techniques, comme l'usurpation de l'identification de la ligne appelante¹. Il y a un total de 16 protocoles d'entente signés. Ces accords permettent aux organismes d'échanger des renseignements et de fournir du soutien aux enquêtes, sur demande et conformément à la loi. Les protocoles

¹ Il y a usurpation de l'identification de la ligne appelante lorsque les appelants (souvent des arnaqueurs) dissimulent ou falsifient leur identité réelle lors d'un appel. Les destinataires verront des renseignements inexacts, erronés ou trompeurs sur leur afficheur.

d'entente offrent également des possibilités de recherche et d'éducation, en plus de donner lieu à des échanges de personnel et à des initiatives de formation conjointes.

Collaboration nationale

Visites sur place relatives à la collaboration de l'industrie

Compte tenu de son succès jusqu'à présent, le CRTC a poursuivi les visites sur place pour favoriser la collaboration de l'industrie à travers le Canada pour la troisième année consécutive. Nos enquêteurs ont ainsi visité des entreprises pour discuter de leurs obligations de conformité à la *Loi sur les télécommunications* et aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.

En 2019-20, nos enquêteurs ont visité plusieurs concessionnaires automobiles dans la région du Grand Toronto, la province de Québec et les Maritimes dans le cadre d'une industrie précédemment identifiée comme présentant de nombreux problèmes de non-conformité.

Webinaires pour télévendeurs

Afin d'aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, nous avons organisé plus de 30 séances de sensibilisation à la conformité à l'intention de représentants de l'industrie dans le cadre de visites à travers le Canada. Nous avons diffusé plusieurs séances par webinaire afin de maximiser la participation des télévendeurs à l'échelle du Canada.

Aider les Canadiens à la maison

Amélioration des politiques

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

Un niveau de protection supplémentaire pour les Canadiens

En décembre 2019, le CRTC a demandé aux fournisseurs de services de télécommunication de mettre en œuvre le système de blocage universel d'appels dans leurs réseaux d'ici le 19 décembre 2019.

Grâce à la mise en œuvre de ce système, les appels qui contiennent de l'information de 15 chiffres ou plus sur l'identité de la ligne appelante ou qui ne correspondent pas à un numéro qui peut être composé (par exemple, 000-000-0000) seront bloqués avant d'atteindre l'abonné.

Collaborer avec l'industrie

En Décembre 2019, le CRTC poursuit ses efforts pour lutter contre la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns. Le Conseil s'attend à ce que les fournisseurs de services de télécommunication mettent en œuvre de nouvelles normes appelées STIR/SHAKEN au plus tard le 30 juin 2021.

Les normes STIR/SHAKEN permettront aux fournisseurs de services d'attester si l'identité d'un appelant est digne de confiance. Cette attestation se fera par l'authentification et la vérification de l'information sur l'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet. Ces nouvelles normes permettront aux Canadiens d'identifier les appels authentifiés, réduisant ainsi l'incidence de la mystification de l'identité de l'appelant.

En 2019-20, le CRTC a travaillé également en collaboration avec l'industrie afin d'élaborer un processus de dépistage du point d'origine des appels importuns.