



Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Répondre à l'appel :

Favoriser un contexte de télémarketing sûr et pratique pour les Canadiens

Présenté au Ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie
Septembre 2023

N° ISSN : 2561-2573
N° de TSAE : BC9-29F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, en tout ou en partie, aux fins de redistribution commerciale sans l'autorisation écrite préalable de l'administrateur des droits d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Pour obtenir l'autorisation de reproduire des documents du gouvernement du Canada à des fins commerciales, vous devez envoyer une demande d'affranchissement du droit d'auteur à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Ottawa (Ontario) K1A 0N2 CANADA

Téléphone : 819-997-0313

Sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2023.

Tous droits réservés.

(Aussi disponible en anglais)

Protéger les Canadiens contre les appels non désirés

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* (LNANTE) et 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 électorale du Canada* (2014) modifiée afin de s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs le font de manière transparente.

Par l'entremise de son programme de conformité et d'application, le CRTC fait la promotion, la surveillance, l'enquête et l'application des règles et règlements associés aux Règles. En utilisant une combinaison de ces initiatives, le CRTC s'efforce de créer un environnement dissuasif pour la non-conformité et d'aider les entreprises à se conformer.

Dans le cadre de ses instances publiques, le CRTC veille également à ce que ses politiques de réglementation répondent à l'évolution des technologies, des modèles commerciaux et des besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée.

Droits et dépenses d'exploitation en 2022-2023

Les Règles contiennent des exigences d'inscription et d'abonnement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE) pour ceux qui effectuent des appels de télémarketing auprès des Canadiens et ceux qui engagent un télévendeur pour effectuer des appels de télémarketing en leur nom. La *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC le pouvoir de percevoir les droits de télécommunications non sollicitées afin de recouvrer les coûts du Conseil associés à l'enquête et à l'application de la LNANTE. Le CRTC établit annuellement une estimation de son objectif de revenus des coûts réglementaires pour ces frais de télécommunication non sollicités.

Au début de l'exercice 2022-2023, les coûts du CRTC pour administrer le régime de la LNANTE pour cet exercice étaient estimés à 3,3 millions de dollars. Le montant des recettes provenant des droits de télécommunications non sollicitées était de 3 353 118 dollars. Comme le montant total payé en 2022-2023 dépassait les coûts de réglementation estimés à 3,3 millions de dollars, le montant excédentaire (53 118 \$) est remboursé aux télévendeurs conformément à la [formule établie au paragraphe 4\(2\) du Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées](#).

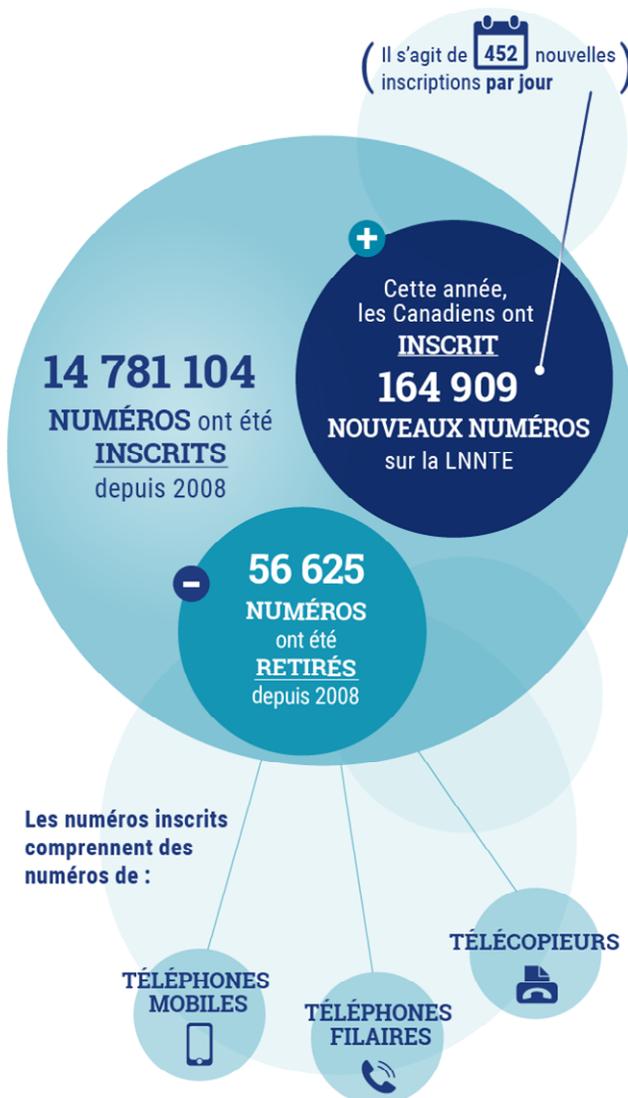


Inscription de numéros et plaintes

Participation

Quinze ans après l'établissement de la *Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (LNTE), les Canadiens continuent de choisir s'ils souhaitent recevoir des appels de télémarketing. Depuis 2008, non moins de 14 781 104 numéros de de téléphone canadiens ont été ajoutés et 56 625 numéros ont été retirés.

164 909 numéros de téléphone canadiens pour des services domestiques, mobiles, de télécopie ou de service VoIP ont été enregistrés en 2022-2023 – soit une moyenne de plus de 452 numéros par jour.

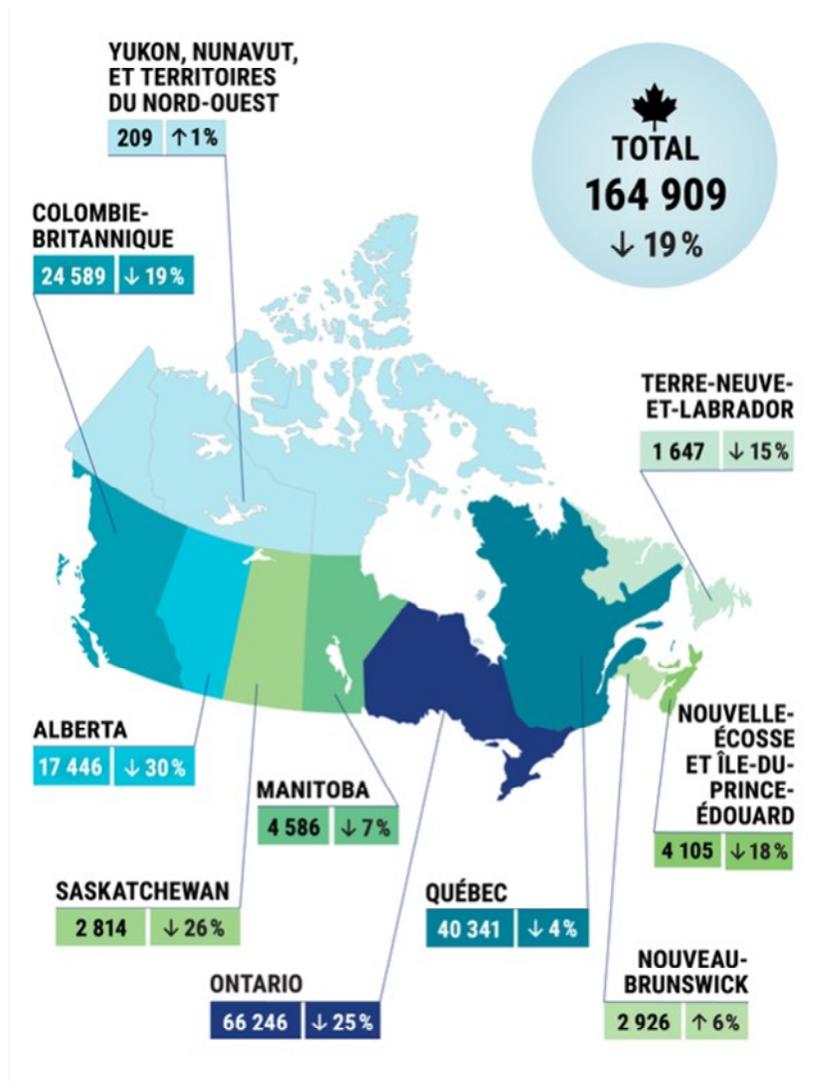


Les Canadiens peuvent inscrire leurs numéros gratuitement et vérifier si un numéro figure sur la liste en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [le site Web de la LNTE](#).

Nombre d'inscriptions par province et territoire en 2022-2023

Les Canadiens de partout au pays continuent d'inscrire leurs numéros auprès l'opérateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE). Le volume des numéros enregistrés coïncide avec la répartition de la population par province et territoire.

Par rapport à 2021-2022, le volume total d'enregistrements de numéros est en baisse d'environ 19 %. Seuls le Nouveau-Brunswick et les territoires ont connu une légère augmentation du nombre d'inscriptions par rapport à l'année précédente.



Remarques :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont agrégées car elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : Les données de ces régions sont agrégées car elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent également les indicatifs régionaux non géographiques (p. ex., les téléphones mobiles par satellite).

Plaintes en 2022-2023

Nous comptons sur la population pour nous dire quand elle soupçonne qu'un télévendeur pourrait ne pas respecter les Règles. La meilleure façon de déposer une plainte est de passer par l'opérateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication (LNTE).

En 2022-2023, 36 495 plaintes ont été déposées auprès de l'opérateur de la LNTE. 90 % des plaintes reçues concernaient la réception d'appels alors que leur numéro figurait sur la LNTE. Le nombre de plaintes a diminué de 18 % par rapport à l'année précédente.

Une plainte peut être déposée en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [le site Web de la LNTE](#).

Pour déposer une plainte, il suffit de fournir :

1. Le numéro de téléphone où l'appel a été reçu.
2. Le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur.
3. La date à laquelle vous avez reçu.

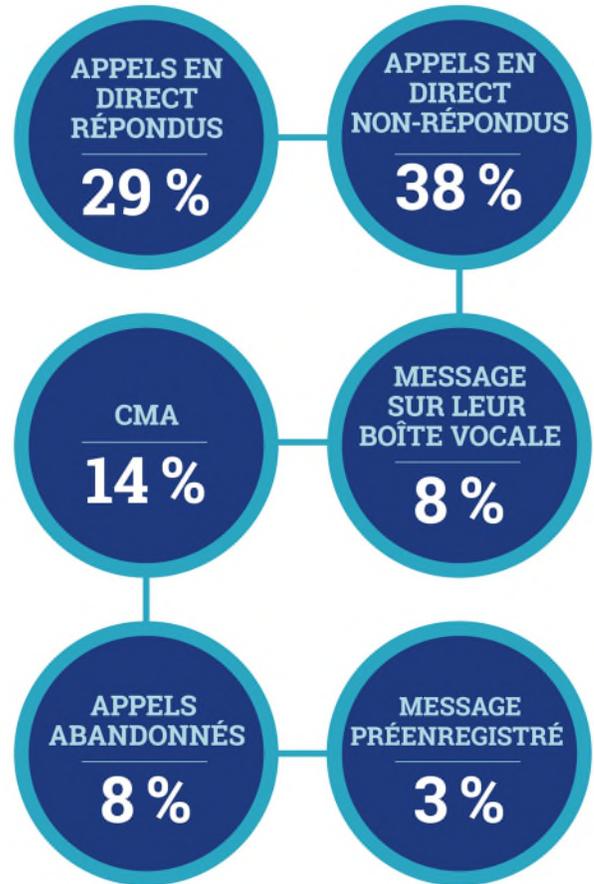


Principales plaintes des Canadiens concernant les appels à des fins de télémarketing

Ci-dessous, nous avons catégorisé les plaintes soumises à l'opérateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication en utilisant le **formulaire de plainte interactif** et au **Centre d'appels de l'opérateur en direct**.

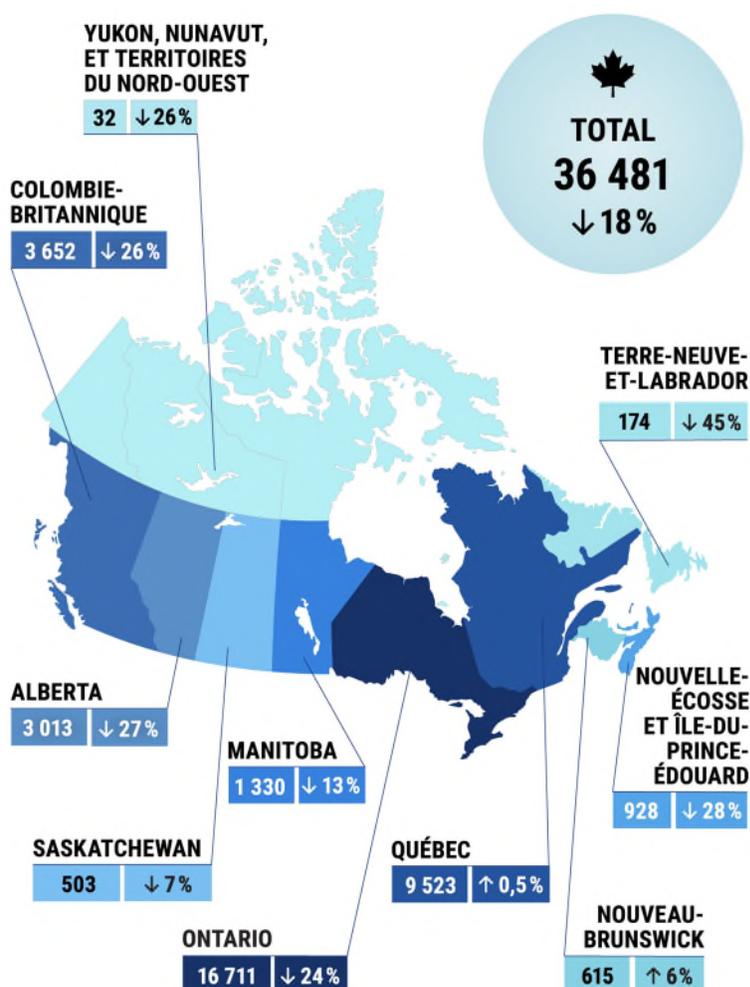
En 2022-2023, la répartition des plaintes était la suivante:

- 29 % concernaient des appels en direct de télévendeurs.
- 38 % concernaient des appels des télévendeurs, mais l'appel n'a pas été pris.
- 14 % concernaient des compositeurs-messagers automatiques (CMA)
- 8 % concernaient des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale.
- 8 % étaient des appels abandonnés (c.-à-d. des cas où un dispositif de composition prédictive a été utilisé ou il n'y a personne sur la ligne) ou un son de télécopieur.
- 3 % concernaient les messages préenregistrés à mettre en attente lors d'un appel en personne.



Plaintes par province et territoire en 2022-2023

Bien que les Canadiens de tout le pays continuent de déposer des plaintes, le nombre total de plaintes a diminué d'environ 18 % par rapport à l'année précédente. Les Canadiens de la plupart des provinces ont déposé moins de plaintes auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication en 2022-2023. Cependant, les Canadiens du Nouveau-Brunswick et du Québec ont déposé un peu plus de plaintes en 2022-2023 par rapport à l'année précédente.



Remarques :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont agrégées car elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : Les données de ces régions sont agrégées car elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent également les indicatifs régionaux non géographiques (p. ex., les téléphones mobiles par satellite).

Inscriptions et abonnements des télévendeurs

Tous les télévendeurs doivent s'inscrire avec l'opérateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication (LNNTÉ). L'inscription est gratuite.

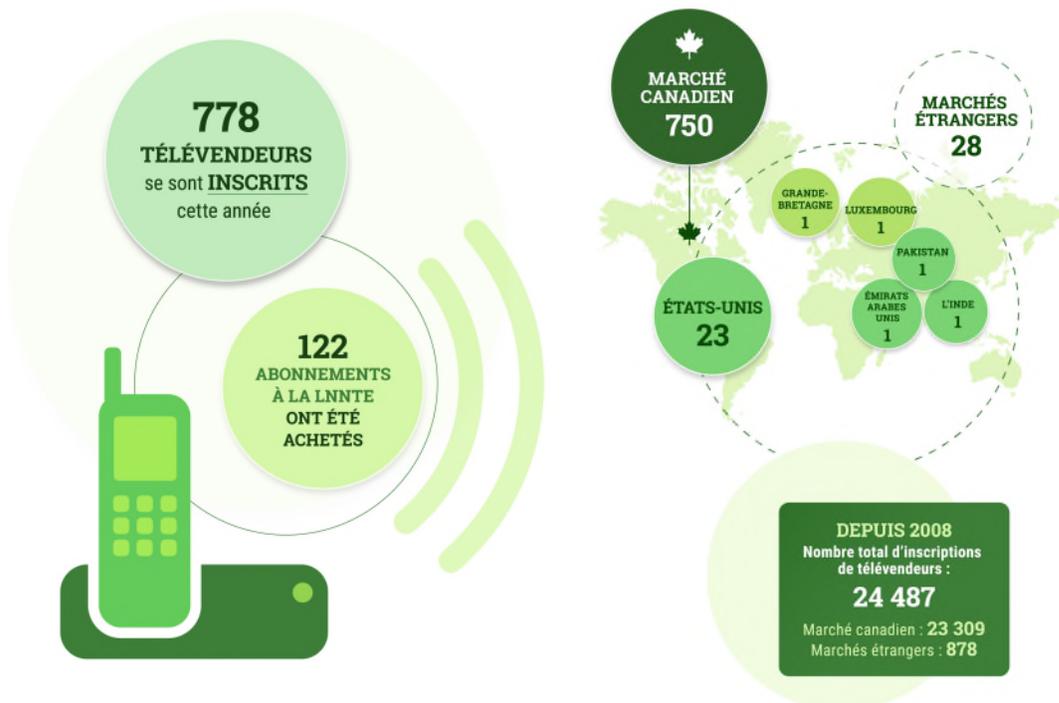
Les télévendeurs qui ne font que passer des appels ou envoyer des télécopies qui sont exemptés de la LNNTÉ ne doivent pas acheter un abonnement, ni télécharger la LNNTÉ.

Autrement, les télévendeurs doivent généralement acheter un abonnement pour les codes régionaux où ils ont l'intention d'appeler. Les frais sont basés sur le [modèle d'abonnement](#) choisi. Le télévendeur doit consulter la LNNTÉ pour s'assurer que ces numéros ne figurent pas sur ses listes d'appels.

Inscriptions de télévendeurs en 2022-2023

En 2022-2023, 778 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. Parmi ces télévendeurs inscrits, 122 organisations ont acheté des abonnements à la LNNTÉ.

Parmi les télévendeurs qui se sont inscrits en 2022-2023, 750 provenaient du marché canadien et 28 des marchés étrangers, dont 23 des États-Unis, 1 de l'Inde, 1 de la Grande-Bretagne, 1 des Émirats arabes unis, 1 du Luxembourg et 1 du Pakistan.



Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens

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

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 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 relatives aux compositeurs-messagers automatiques (CMA). Les CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement et peuvent aussi transmettre un message préenregistré.

Pour l'application des Règles, l'un de nos principaux objectifs est de s'assurer que les contrevenants s'y conforme. 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 décrivent les violations présumées et offrent la possibilité de faire des représentations concernant l'avis de violation;
- [procès-verbal de violation](#), 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 des particuliers et des entreprises et le cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Dans le cadre d'une entente, le particulier doit avouer sa responsabilité, cesser de contrevenir aux Règles, accepter un procès-verbal de violation assorti d'une sanction administrative pécuniaire (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.

Enquêtes et mesures d'application

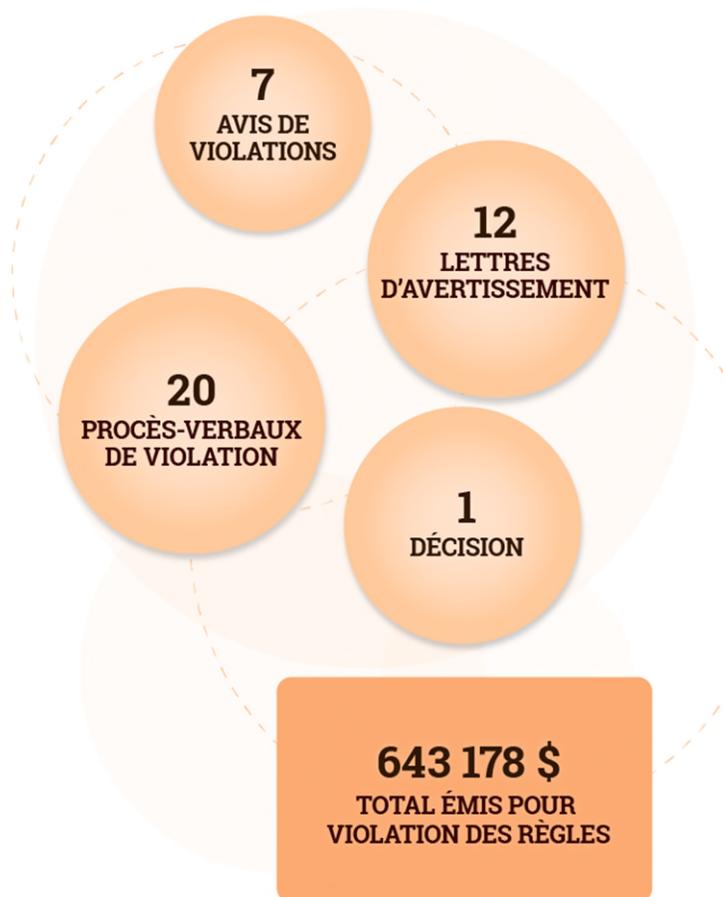
Depuis 2008, un total de 11 880 104 \$ de sanction administrative pécuniaire (SAP) a été émis.

Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, les enquêtes ont donné lieu à des SAP d'un montant total de 643 178 \$ payables au receveur général du Canada.

Points forts de l'application et de la conformité pour 2022-2023

En 2022-2023, le CRTC a émis 12 lettres d'avertissement, 7 avis de violation, 20 procès-verbaux de violation et 1 décision.

En ce qui concerne les règlements négociés, toutes les entreprises que le CRTC a amenées à se conformer aux règles par le moyen de règlements négociés ont également mis en œuvre des pratiques de conformité au sein de leurs entreprises. En outre, toute entité qui a fait l'objet d'une mesure d'application au cours des trois années précédentes et qui est toujours en activité continue de se conformer à ce jour.



Enquête sur les pénalités importantes

En 2022, deux pénalités importantes ont été imposées en lien avec des violations des Règles. L'une en avril pour 100 000 \$ à Turito Inc et l'autre en août pour 100 000 \$ à Signature Confort.

Des renseignements détaillés sont disponibles sur le site Web du CRTC à l'adresse [Mesure d'application EPR 9174-3208](#) et à l'adresse [Mesure d'application EPR 9174-3187](#).

Un autre montant de pénalité importante a été émis en mars 2023 à Cue Learn Pvt. Ltd. pour 175 000 \$.

Les détails peuvent être consultés à l'adresse [Mesure d'application EPR 9174-3184](#).

Protection des électeurs

Le CRTC est responsable de l'établissement et du maintien du [Registre de communication avec les électeurs](#) (RCE). En campagne électorale, les candidats, les partis politiques et les partisans doivent respecter certaines règles qui régissent le RCE. 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.



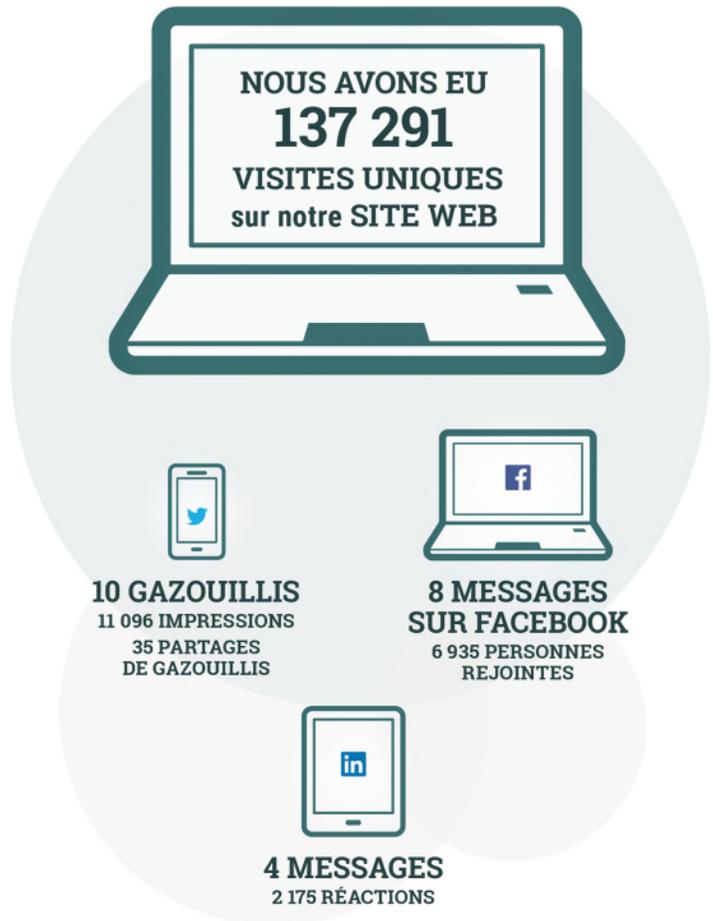
Entre autres activités d'application relatives aux violations du RCE, mentionnons des lettres d'avertissement, des avis de violation et des sanctions pouvant atteindre 1 500 \$ par violation pour les particuliers, et 15 000 \$ par violation pour les sociétés. Toutes les violations du RCE sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [mesures d'application relatives au RCE](#).

En 2022-2023, le CRTC a émis 1 lettre d'avertissement associée à l'élection partielle de Mississauga-Lakeshore en décembre 2022. Le CRTC a également activé et géré le RCE pour l'élection partielle au Manitoba.

Transmettre le message aux Canadiens

En 2022-2023, le CRTC :

- a continué d'utiliser Twitter, Facebook et YouTube pour informer et sensibiliser la population canadienne et les télévendeurs au sujet des questions relatives au télémarketing;
- a utilisé Facebook pour rappeler à la population canadienne que la LNTE offre un service de clavardage pour signaler les appels non sollicités;
- a fait la promotion du Mois de la prévention de la fraude afin de rappeler à la population canadienne que la reconnaissance de la fraude est la première étape de sa prévention. Sur Twitter et Facebook, le CRTC a rappelé à la population canadienne de se méfier des mots mal orthographiés, des demandes urgentes ou des numéros inconnus utilisés par les fraudeurs dans le cadre de leurs moyens astucieux.



Élaborer un système de communication de calibre mondial

Notre but est d'assurer 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 appels importuns.

Partenariat et sensibilisation

Sensibiliser les télévendeurs

Pour aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, nous avons organisé plusieurs séances virtuelles de sensibilisation à la conformité pour les représentants de l'industrie partout au Canada, notamment des interactions avec les intervenants, des vidéoconférences et des Webinaires.

Mise à jour du gouvernement

En septembre 2022, le CRTC a présenté au Comité permanent de l'industrie et de la technologie une [mise à jour](#) portant sur le thème des appels frauduleux au Canada. La séance d'information comprenait des éléments concernant, entre autres, le succès du blocage des appels indésirables avant qu'ils ne parviennent à la population canadienne, l'élaboration d'un processus permettant de retracer les appels jusqu'à leur point d'origine, la manière dont les plaintes déposées par l'intermédiaire de l'administrateur de la LNNTE influencent les efforts de sensibilisation et les mesures d'application du CRTC, et la manière dont le CRTC collabore avec ses partenaires nationaux et internationaux.

Élaboration et mise en œuvre des politiques

En août 2022, le Conseil a publié un [appel aux observations](#) au sujet des divers processus suivis par le Conseil dans le cadre de ses instances en vertu des RTNS, de la *Loi canadienne anti-pourriel* et de la *Loi électorale du Canada*.

L'objectif de cet avis était de permettre au Conseil d'obtenir des observations des parties prenantes et du public sur la manière d'améliorer la transparence entourant les instances d'examen des mesures d'application de la loi et le caractère approprié des pratiques et des procédures, ainsi que de traiter les enjeux qui ont été soulevés lors d'examens antérieurs des mesures d'application de la loi.

Collaboration internationale et nationale

Pour la première fois, à l'automne 2022, des régulateurs du Canada, d'Australie, d'Irlande, de Hong Kong et des États-Unis se sont réunis en personne afin de trouver de meilleurs moyens de s'attaquer aux communications frauduleuses.

Organisée par le CRTC, la réunion sur la lutte contre les communications frauduleuses a été l'occasion d'échanger des informations stratégiques au sujet des initiatives actuelles et des défis transfrontaliers en matière d'application de la loi. Les participants ont également exploré les

possibilités pour une plus grande collaboration internationale afin de chercher à perturber les communications frauduleuses.

Les représentants des cinq pays ont convenu de poursuivre leur collaboration et d'échanger des informations stratégiques. Ils chercheront également à obtenir l'engagement d'autres agences de régulation dans les États qui peuvent être la source ou la victime de communications frauduleuses.