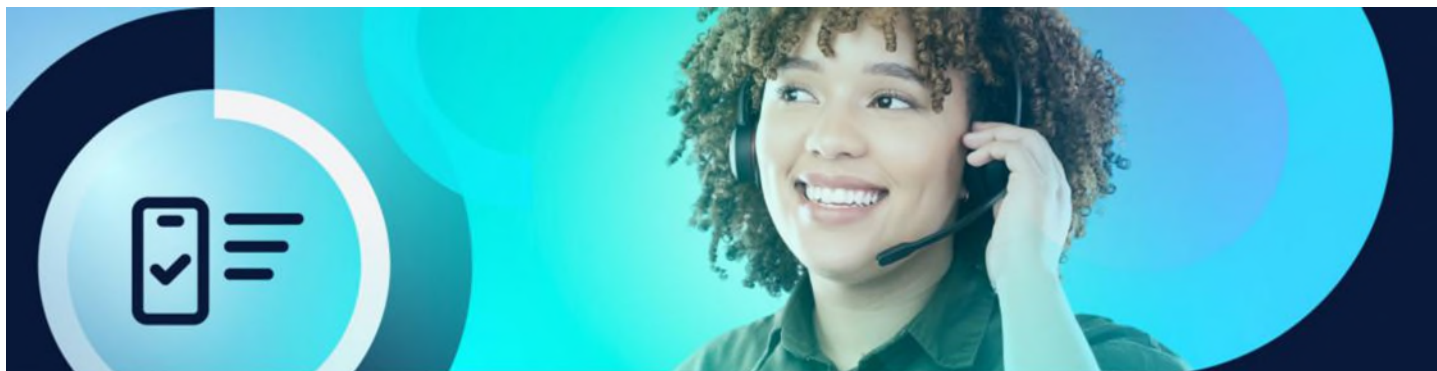




Répondre à l'appel :

Aider à assurer un contexte de télémarketing sûr et pratique pour les Canadiens

Rapport annuel 2024-2025 du CRTC sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Présenté à la Ministre de l'Industrie et ministre responsable de Développement économique Canada pour les régions du Québec

OCT 2025

Nº ISSN : 2561-2573

Nº de catalogue : 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, 2025.

Tous droits réservés.

(Aussi disponible en anglais)



Aider à protéger les Canadiens contre les appels non sollicités

Le CRTC est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui réglemente l'industrie canadienne des communications dans l'intérêt public. Le CRTC organise des consultations publiques sur les questions de télécommunications et de radiodiffusion et prend des décisions sur la base du dossier public.

Une [partie du mandat](#) du CRTC consiste à protéger les Canadiens contre les appels non sollicités — un pouvoir conféré par le Parlement en vertu de la *Loi sur les télécommunications (la Loi)*. Il permet de protéger la vie privée et de limiter les appels importuns, tout en permettant le télémarketing légitime. Le CRTC fait la promotion de la conformité aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (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). Il est également responsable de l'établissement et du maintien du [Registre de communication avec les électeurs \(RCE\)](#) en vertu des modifications apportées à la *Loi électorale du Canada* (2014) afin de s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs le font de manière transparente.

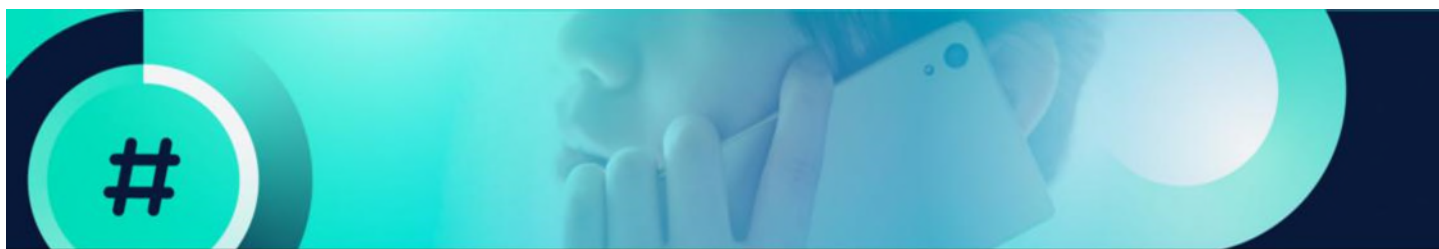
Par l'entremise de son programme de conformité et enquête, le CRTC fait la promotion, et veille à l'application des Règles ainsi que surveille et enquête les cas de non-conformité. Le CRTC s'efforce de créer un environnement dissuasif pour les télévendeurs non-conformes tout en aidant les entreprises dans leurs pratiques légitimes de télémarketing.

Dans le cadre de ses instances publiques, le CRTC veille également à ce que ses politiques réglementaires répondent aux progrès technologiques, aux modèles d'affaires en évolution constante et aux besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée.

Droits et dépenses d'exploitation en 2024-2025

Les Règles contiennent des exigences que les personnes qui font des appels de télémarketing et ceux qui engagent un télévendeur pour effectuer des appels en leur nom s'inscrivent auprès de l'administrateur de la LNTE et achètent un abonnement à la LNTE. La Loi donne au CRTC le pouvoir de percevoir des frais afin de recouvrer les coûts de réglementation pour la promotion de la conformité aux Règles et l'administration de la LNTE.

Pour l'exercice financier 2024-2025, le CRTC a perçu 2 888 766 \$ en frais de télécommunications non sollicitées.



Inscription de numéros et plaintes

Participation

En inscrivant leur numéro sur la LNNTÉ, les Canadiens peuvent réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent.

Depuis 2008, un total de 15 095 056 numéros de téléphone canadiens ont été ajoutés à la LNNTÉ et un total de 57 361 numéros de téléphone ont été retirés.

En 2024-2025, un total de 157 934 numéros de téléphone canadiens pour des services téléphoniques filaires, mobiles, télécopieurs ou des services de communication vocale sur protocole Internet (voIP) ont été enregistrés auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, soit une moyenne de 432 numéros par jour. Au total, 393 numéros de téléphone canadiens ont été retirés.

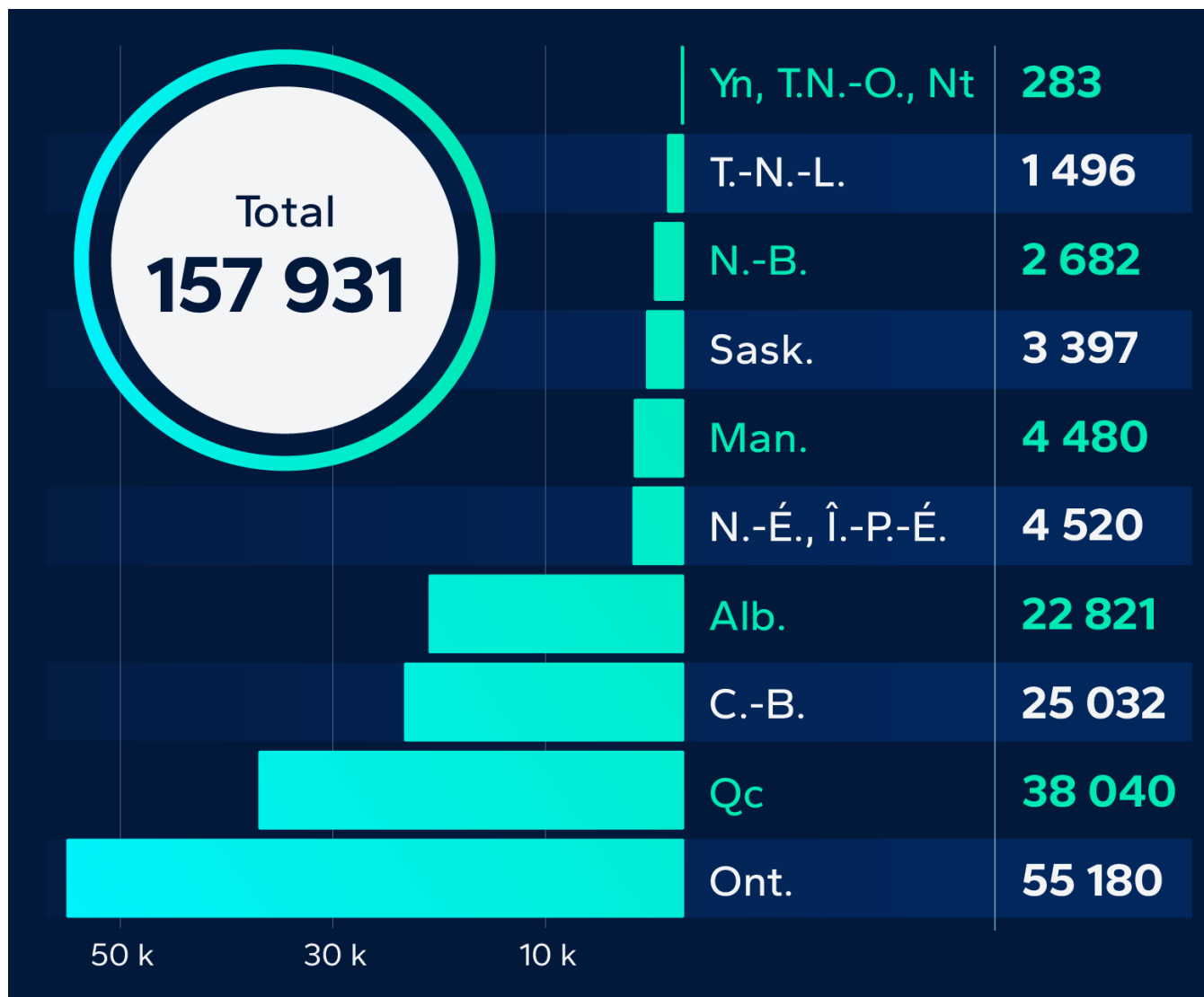


Les Canadiens peuvent inscrire leurs numéros gratuitement ou vérifier si un numéro figure sur la LNNTÉ en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [Inscrire votre numéro - Canada.ca \(lnnte-dncl.gc.ca\)](https://lnnte-dncl.gc.ca).

Nombre d'inscriptions par province et territoire en 2024-2025

Les Canadiens de partout au pays continuent d'inscrire leurs numéros auprès l'administrateur de la LNNTÉ. Toutefois, le nombre annuel de numéro(s) inscrits diminue, car la plupart des Canadiens ont déjà enregistré de façon permanente leur(s) numéro(s) auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. En général, ce sont les numéros nouvellement attribués qui sont ajoutés à la base de données de la liste.

Par rapport à 2024-2025, les Canadiens ont enregistré un total de 157 934 numéros. Le volume de numéros enregistrés correspond à la densité de population par province et territoire.



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).

Il y a eu 3 enregistrements pour l'indicatif régional 600 en 2024, qui est un indicatif régional à usage spécial qui n'est pas associé à une province.

Plaintes en 2024-2025

Les plaintes des Canadiens jouent un rôle essentiel dans les renseignements dont dispose le CRTC pour déterminer si un télévendeur respecte les Règles. Il est important que les Canadiens déposent leurs plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.

En 2024-2025, les Canadiens ont déposé 26 105 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. Des plaintes reçues, 86 % concernaient la réception d'appels alors que leur numéro figurait sur la LNNTÉ..

Une plainte peut être déposée en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [le site Web de la LNNTÉ](#). **Déposer une plainte peut être simple, il suffit de fournir :**

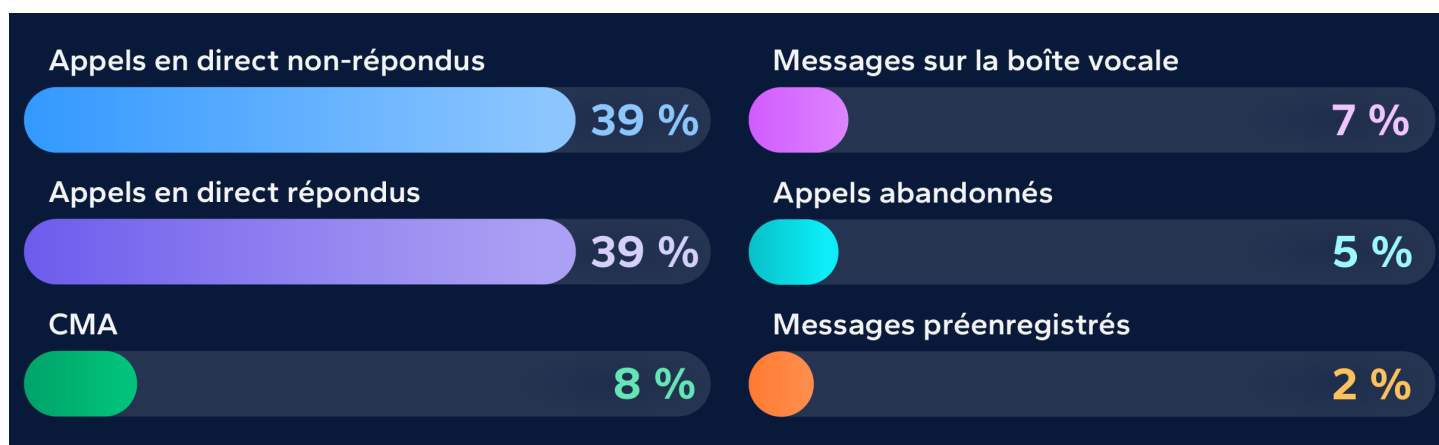
1. Le numéro de téléphone où l'appel a été reçu.
2. Le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur.
3. La date à laquelle vous avez reçu l'appel.



Plaintes fréquemment entendues

En 2024-2025, les plaintes les plus fréquentes adressées à l'administrateur de la LNNTÉ concernaient les points suivants:

- Appels de télévendeurs présumés, mais l'appel n'a pas été pris (39 %) ;
- Appels en direct de télévendeurs présumés (39 %) ;
- Un composeur-messager automatique (CMA) (8 %) ;
- Des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale (7 %) ;
- Les appels abandonnés (c.-à-d. des cas où un compositeur prédictif a été utilisé ou des cas où il n'y avait personne sur la ligne) (5 %) ; et
- Messages préenregistrés de mise en attente afin de rejoindre une personne en direct ou un son de télécopieur (2 %).



Plaintes par province et territoire en 2024-2025

Comme il est indiqué ci-dessus, les Canadiens ont déposé 26 105 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ en 2024-2025. Le volume de plaintes déposées correspond avec la répartition de la population par province et territoire.

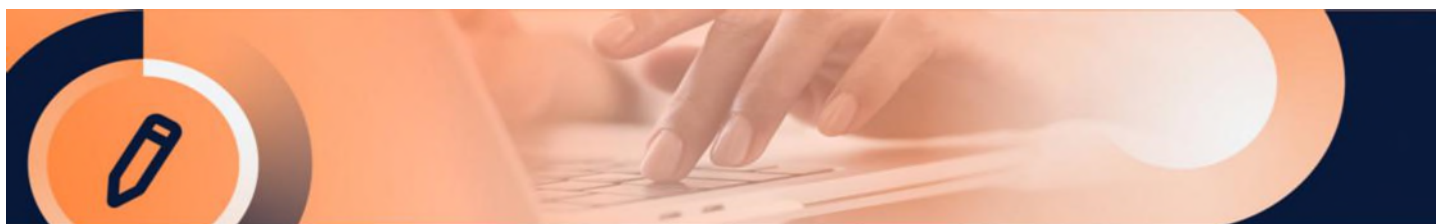
1 - Yn, T.N.-O., Nt	46
2 - C.-B.	3 790
3 - Alb.	2 712
4 - Sask.	458
5 - Man.	689
6 - Ont.	10 205
7 - Qc	6 807
8 - N.-B.	429
9 - T.-N.-L.	117
10 - N.-É., Î.-P.-É.	852



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 exerçant leurs activités au Canada doivent s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. L'inscription est gratuite.

Les télévendeurs qui effectuent uniquement des appels ou envoient des télécopies exemptées de la LNNTÉ ne sont pas tenus d'acheter un abonnement à la LNNTÉ. Dans les autres cas, les télévendeurs doivent généralement acheter un abonnement pour les indicatifs régionaux qu'ils souhaitent appeler. Les frais varient en fonction [de l'option d'abonnement](#) choisi par le télévendeur. Il incombe au télévendeur de consulter la LNNTÉ afin de s'assurer que les numéros inscrits sur cette liste ne figurent pas sur ses listes d'appels.

Inscriptions et abonnements des télévendeurs en 2024-2025

1 030 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ en 2024-2025. Parmi ces télévendeurs inscrits, 112 organisations ont acheté des abonnements à la LNNTÉ.



Parmi les télévendeurs qui se sont inscrits, 1 004 provenaient du marché canadien et 26 des marchés étrangers, notamment 20 des États-Unis, 3 de l'Inde, 2 de la France et 1 de l'Estonie.

Marché canadien

1 004



Marchés étrangers

26



États-Unis 20

Inde 3

France 2

Estonie 1



Des mesures pour promouvoir la conformité

Le CRTC peut d'enquêter et prendre des mesures contre les contrevenants aux Règles.

Selon les Règles, tous les télévendeurs doivent:

- s'identifier et, sur demande, donner un numéro de téléphone où le consommateur peut joindre quelqu'un au sujet de l'appel de télémarketing;
- afficher le numéro de téléphone d'où ils appellent afin que le consommateur puisse l'utiliser pour les rappeler; et
- 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 se conformer aux [Règles relatives aux CMA](#). Les CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement. Ils peuvent aussi transmettre un message préenregistré.

Pour l'application des Règles, l'un des principaux objectifs du CRTC est d'aider à s'assurer le respect des Règles. Une fois que le CRTC a conclu une enquête sur des cas de non-conformité présumés, il utilise des [Mesures d'exécution de la loi](#) pour répondre de manière appropriée à chaque cas.

Ces outils comprennent :

- lettres d'avertissement pour les problèmes mineurs de conformité;
- [avis de violation](#) qui décrivent les violations présumées et offrent la possibilité de répondre à l'avis de violation;
- [procès-verbaux de violation](#), qui sont une mesure d'exécution officielle (établi à l'article 72.07 de la Loi); et
- ententes de [règlement](#), soit une entente officielle entre des personnes ou des entreprises et le CRTC. Ces ententes exigent généralement que la personne ou l'entreprise admette sa responsabilité, cesse de contrevenir aux Règles, accepte un procès-verbal de violation.

Les violations des Règles peuvent entraîner une sanction administrative pécuniaire (SAP) pouvant atteindre 1 500 \$ par violation pour les personnes et 15 000 \$ pour les entreprises.

Enquêtes et sanctions administratives pécuniaires

Depuis 2008, un total de 15 957 695 \$ en SAP a été émis.

Entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025, les enquêtes du CRTC ont donné lieu à des SAP d'un montant total de 1 658 400 \$.

Points forts de l'application et de la conformité pour 2024-2025

En 2024-2025, le CRTC a émis 154 lettres d'avertissement, 5 avis de violation, et 25 procès-verbaux de violation.

En ce qui concerne les ententes négociées, toutes les entreprises que le CRTC a amenées à se conformer aux Règles, par le moyen d'ententes négociées, ont également mis en œuvre des pratiques de conformité au sein de leurs activités commerciales.

Les détails concernant les mesures prises par le CRTC sont disponibles sur le site Web du CRTC, à la section des [Mesures d'exécution de la loi](#).



Aider à protéger les électeurs

Le CRTC est responsable de l'établissement et du maintien du [RCE](#).

Les candidats, les partis politiques et leurs partisans doivent respecter les règles du RCE pendant une campagne électorale. Cette exigence sert à protéger les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs, ainsi qu'à s'assurer d'une communication transparente avec les électeurs lors des élections fédérales. Pendant les élections, le CRTC est prêt à gérer les inscriptions, à traiter les plaintes et à enquêter sur les violations potentielles.

Les outils dont dispose le CRTC pour assurer la conformité des règles du RCE comprennent des lettres d'avertissement, des avis de violation et des procès-verbaux de violation accompagnés de SAP, pouvant aller jusqu'à 1 500 \$ par violation pour les personnes et jusqu'à 15 000 \$ par violation pour les organisations. Toutes les mesures d'exécution du RCE sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [Mesures d'exécution relatives au RCE](#).

En 2024-2025, le CRTC a assuré que le RCE était opérationnel pendant les élections partielles fédérales dans les circonscriptions de Toronto-St.Paul, Lasalle-Émard-Verdun, Elmwood-Transcona et Cloverdale-Langley City. Le CRTC a mené 14 enquêtes et émis 1 lettre d'avertissement en rapport avec ces élections partielles.



Des communications sûres et sécurisées

L'objectif du CRTC est de soutenir un système de communications sûr et sécurisé, en lequel les Canadiens peuvent avoir confiance. Pour ce faire, le CRTC offre des activités de sensibilisation et d'éducation, collabore avec des partenaires et examine des façons de mettre en œuvre des politiques réglementaires efficaces pour répondre aux conditions en constante évolution.

Partenariat et sensibilisation

Sensibilisation des télévendeurs et collaboration avec les parties prenantes

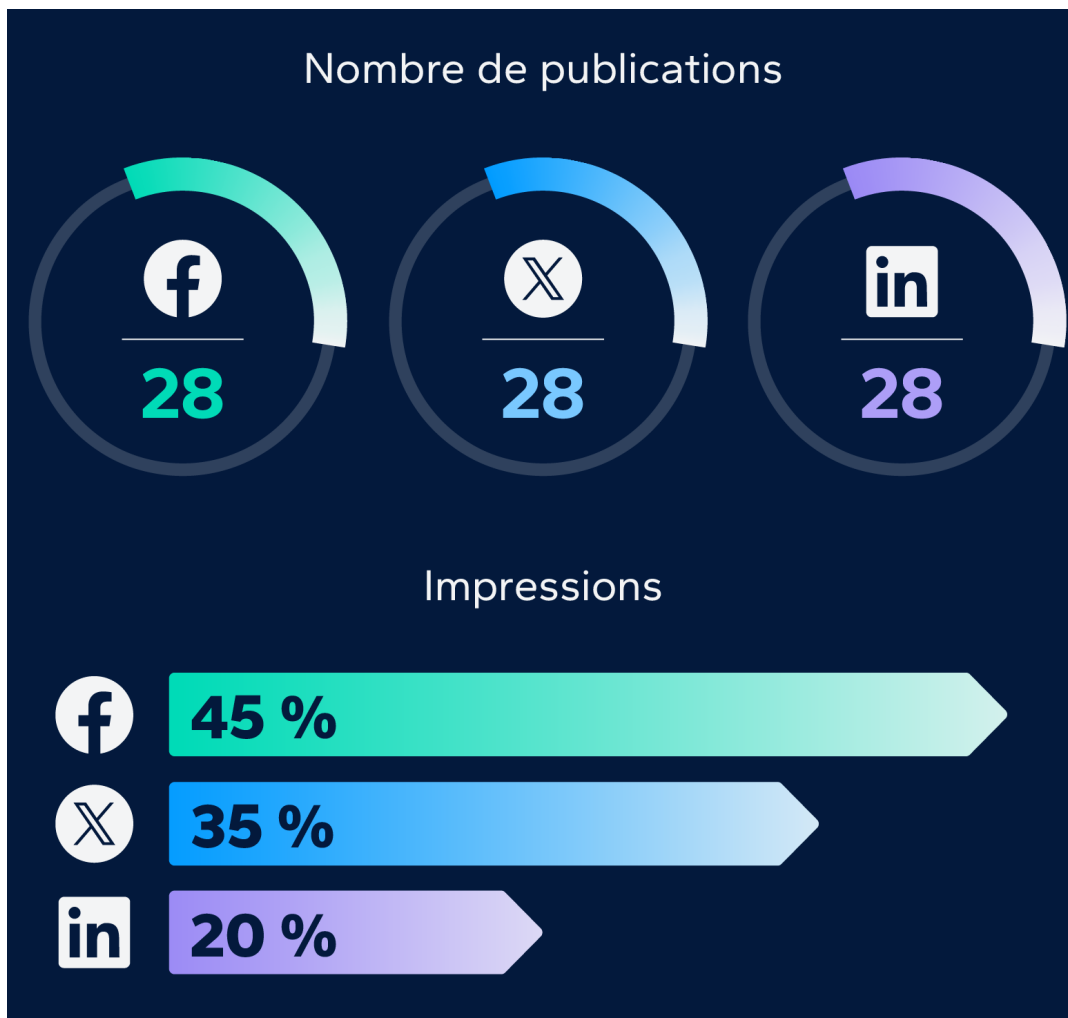
Pour aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, le CRTC a organisé plusieurs séances de sensibilisation à la conformité à l'intention de représentants de l'industrie partout au Canada.

Le CRTC a également élaboré [des documents d'orientations pour des secteurs spécifiques](#). Ces outils visent à aider les personnes, les entreprises et les organisations à comprendre comment se conformer aux Règles.

Transmettre le message aux Canadiens

En 2024-2025, le CRTC :

- a continué d'utiliser X, Facebook et LinkedIn pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs sur les questions liées au télémarketing ;
- a utilisé X, Facebook et LinkedIn régulièrement pour rappeler aux Canadiens leurs droits liés à la LNTE et rappeler aux entreprises leur devoir de s'y conformer ;
- a utilisé X et [Facebook](#) pour rappeler à la population canadienne comment déposer des plaintes ;
- a mené une campagne dans les médias sociaux avertissant les Canadiens de rester vigilants pendant la période des Fêtes ; et
- a fait la promotion des messages du Mois de la prévention de la fraude du gouvernement du Canada afin de sensibiliser davantage les Canadiens en mettant en lumière une « arnaque de la semaine » qui visait à aider les Canadiens à reconnaître, à rejeter et à signaler la fraude.



Coopération internationale et nationale

Le CRTC s'efforce continuellement d'établir des partenariats solides avec l'industrie et les organismes d'exécution de la loi, tant nationaux qu'internationaux, ce qui lui permet d'être plus efficace dans la promotion de la conformité des Règles..

Actuellement, le CRTC travaille avec des membres de plus de 26 pays afin de remplir son mandat, de promouvoir la coopération internationale et de résoudre les problèmes liés à la conformité et aux mesures d'exécution de la loi.

Au Canada, le CRTC a établi des partenariats d'échange de renseignements avec le Bureau de la concurrence (BC), le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) et l'Office de la protection du consommateur de la Colombie-Britannique. À l'extérieur du Canada, le CRTC a établi de tels partenariats aux États-Unis, avec la Federal Trade Commission (FTC) et la Federal Communications Commission (FCC), au Royaume-Uni, avec le Information Commissioner's Office (ICO), au Japon, avec le ministère des Affaires intérieures et des Communications, en Australie, avec la Australian Communications and Media Authority et la Australian Federal Police (AFP), en Nouvelle-Zélande, avec le Department of Internal Affairs (DIA), ainsi qu'en Irlande, avec la Commission for Communications Regulation (ComReg).

Partenariats d'échange de renseignements

Canada

- Bureau de la concurrence (BC)
- Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP)
- Office de la protection du consommateur de la Colombie-Britannique

États-Unis

- Federal Trade Commission (FTC)
- Federal Communications Commission (FCC)

Irlande

- Commission for Communications Regulation (ComReg)



Royaume-Uni

- Information Commissioner's Office (ICO)

Japon

- Ministère des Affaires intérieures et des Communications

Australie

- Australian Communications and Media Authority
- Australian Federal Police (AFP)

Nouvelle-Zélande

- Department of Internal Affairs (DIA)