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

Canada



Répondre à l’appel :

Aider à assurer un contexte de télémarketing sûr et pratique au Canada

Rapport annuel 2025-2026 du CRTC sur l’administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Septembre 2026

ISSN 2561-2573

N° de catalogue BC9-29F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en tout ou en partie, à des 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 (CRTC). 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 de la Couronne à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N2
Tél. : 819-997-0313
Sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)
https://applications.crtc.gc.ca/contact/eng/library

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2026.

(Also available in English)



Aider à protéger les Canadiens contre les appels non sollicités

Le CRTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui réglemente le secteur canadien des communications dans l'intérêt public. Il tient des consultations publiques sur les questions de télécommunications et de radiodiffusion et il prend ses décisions en fonction du dossier public.

Une partie du mandat du CRTC consiste à aider à protéger les Canadiens contre les appels non sollicités. Ce pouvoir lui est confié par le Parlement en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (*Loi*). Cela aide à protéger la vie privée et à réduire les appels importuns, tout en permettant le télémarketing légitime. Le CRTC encourage la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui comprennent 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). Le CRTC est aussi responsable de l'établissement et du maintien du Registre de communication avec les électeurs (RCE), en vertu de la *Loi sur l'intégrité des élections* de 2014, afin d'assurer la transparence des communications avec les électeurs durant les élections.

Grâce à son programme de conformité et d'application de la loi, le CRTC fait la promotion et veille à l'application des Règles et du RCE. Il surveille aussi les cas de non-conformité et fait enquête au besoin. Le CRTC travaille à créer un environnement dissuasif pour les télévendeurs non conformes tout en aidant les entreprises à mener des activités de télémarketing légitimes.

Dans ses instances publiques, le CRTC veille également à ce que ses politiques réglementaires tiennent compte des nouvelles technologies, des modèles d'affaires qui évoluent et des besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée.

Droits et coûts opérationnels de 2025-2026

Les Règles exigent que les personnes qui effectuent des appels de télémarketing, ainsi que celles qui retiennent les services d'un tiers pour effectuer des appels en leur nom, s'inscrivent auprès de l'exploitant de la LNNTE et achètent un abonnement. La *Loi* donne au CRTC le pouvoir de percevoir des droits afin de récupérer les coûts de réglementation liés à la promotion de la conformité aux Règles et à l'administration de la LNNTE. Ces droits proviennent des abonnements à la LNNTE, comme le prévoit le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.*

Au cours de l'exercice 2025-2026, le CRTC a perçu 3 027 292 $ en droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.



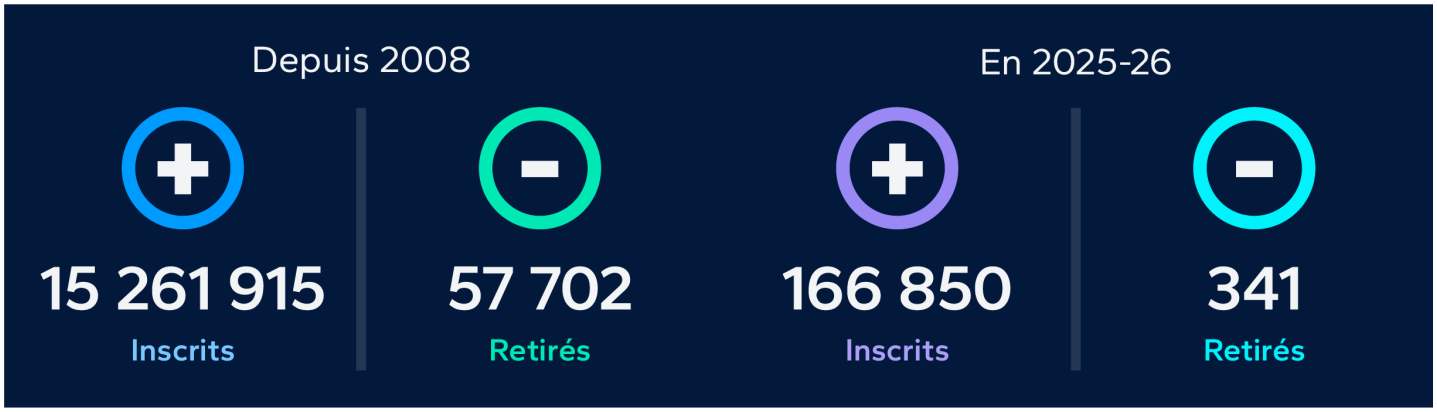
Inscriptions de numéros et plaintes

Participation

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

Depuis 2008, 15 261 915 numéros de téléphone canadiens ont été ajoutés à la LNNTE et 57 702 numéros ont été retirés.

En 2025-2026, 166 850 numéros de téléphone canadiens liés à des services résidentiels, mobiles, de télécopie ou de voix sur protocole Internet (VoIP) ont été inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE. Cela représente en moyenne 457 numéros par jour. Au total, 341 numéros canadiens ont été désinscrits.

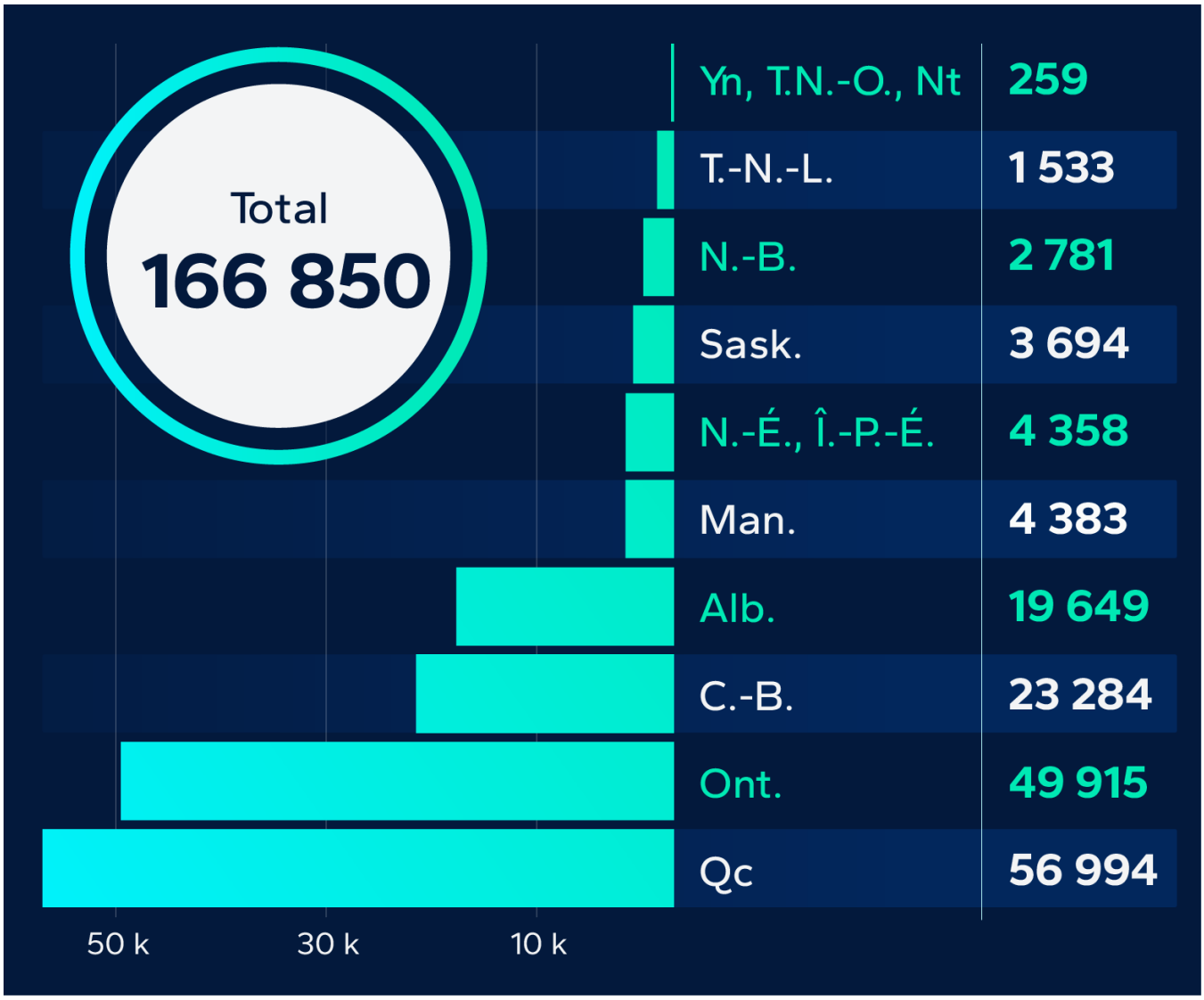


Les résidents du Canada peuvent inscrire leurs numéros gratuitement et vérifier si un numéro figure sur la LNNTE en composant le 1-866-580-LNTE (5683) ou en visitant le site Web de la LNNTE.

Inscriptions de numéros par province et territoire en 2025-2026

Des Canadiens de partout au pays continuent d'inscrire leurs numéros auprès de l'administrateur de la LNNTE. Toutefois, le nombre annuel d'inscriptions diminue, car de nombreux Canadiens y ont déjà inscrit leurs numéros de façon permanente. La plupart des nouvelles inscriptions sont des numéros nouvellement attribués.

En 2025-2026, les Canadiens ont inscrit 166 850 numéros. Le volume d'inscriptions correspond à la densité de population par province et territoire.



Notes :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont regroupées parce qu'elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest :

Les données de ces régions sont regroupées parce qu'elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent aussi des indicatifs régionaux non géographiques, par exemple ceux utilisés pour les téléphones satellites mobiles.

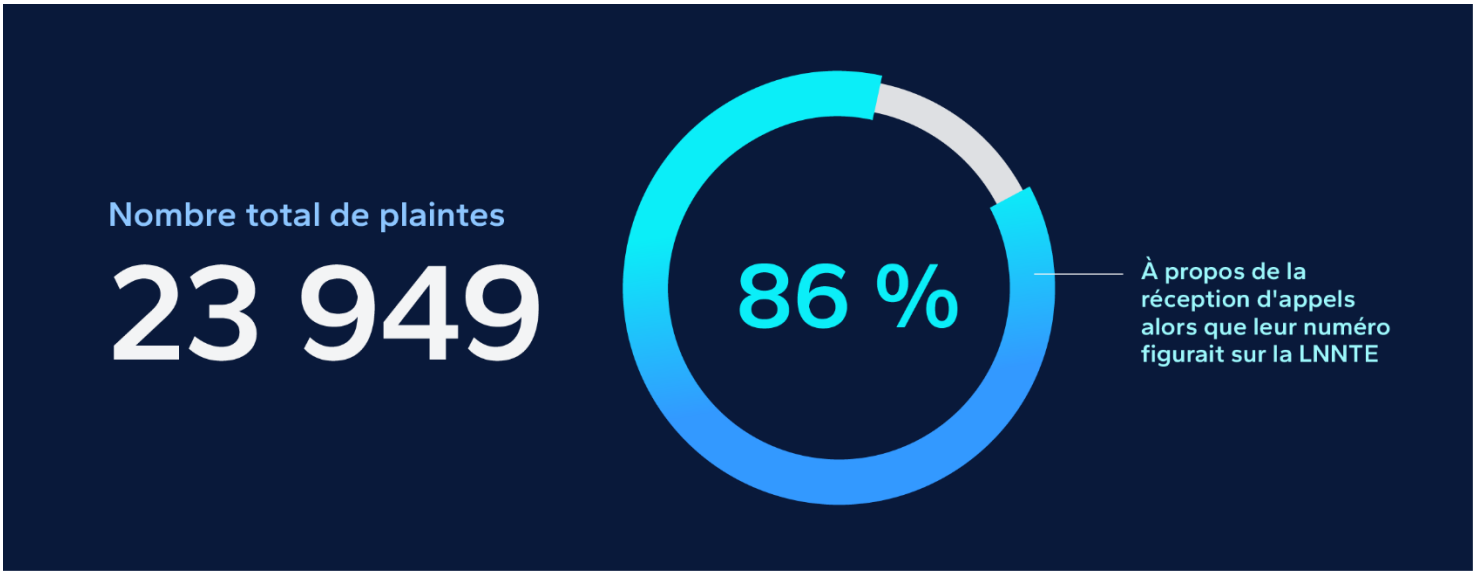
Plaintes en 2025-2026

Les plaintes des Canadiens jouent un rôle important dans les enquêtes sur les cas de non-conformité. Il est important que les Canadiens déposent leurs plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE.

En 2025-2026, les Canadiens ont déposé 23 949 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE. Environ 86 % de ces plaintes concernaient des appels reçus alors que le numéro était déjà inscrit sur la LNNTE.

Les Canadiens peuvent déposer une plainte en composant le 1-866-580-5683 ou en visitant le site Web de la LNNTE. **Déposer une plainte peut être simple, il suffit d'avoir les renseignements suivants** :

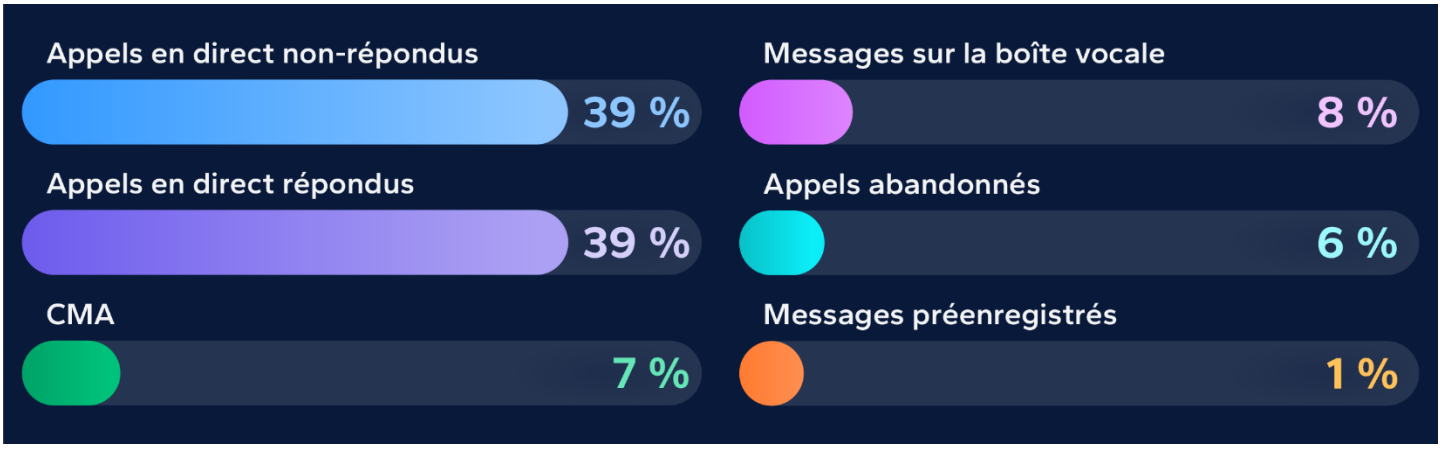
1. le numéro de téléphone où l'appel a été reçu;
2. le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur;
3. la date à laquelle l'appel a été reçu.



Plaintes les plus fréquentes

En 2025-2026, les plaintes les plus fréquentes déposées auprès de l'administrateur de la LNNTE portaient sur :

- des appels de télévendeurs présumés auxquels le consommateur n'a pas répondu (39 %);
- des appels en direct de télévendeurs présumés (39 %);
- un composeur-messager automatique (CMA) (7 %);
- des télévendeurs qui ont laissé un message vocal (8 %);
- des lignes silencieuses, par exemple, lorsqu'un composeur prédictif a été utilisé ou lorsqu'il n'y avait personne sur la ligne (6 %);
- des messages préenregistrés de mise en attente pour joindre une personne en direct ou une tonalité de télécopieur (1 %).



Plaintes par province et territoire en 2025-2026

Comme il est indiqué plus haut, les Canadiens ont déposé 23 949 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE en 2025-2026. Le volume de plaintes correspond à la taille de la population par province et territoire.

1 - Yn, T.N.-O., Nt	**25**
2 - C.-B.	**3 175**
3 - Alb.	**2 418**
4 - Sask.	**394**
5 - Man.	**778**
6 - Ont.	**7 981**
7 - Qc	**8 167**
8 - N.-B.	**268**
9 - T.-N.-L.	**84**
10 - N.-É., Î.-P.-É.	**659**



Notes :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont regroupées parce qu'elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest :

Les données de ces régions sont regroupées parce qu'elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent aussi des indicatifs régionaux non géographiques, par exemple ceux utilisés pour les téléphones satellites mobiles.



Inscriptions et abonnements des télévendeurs

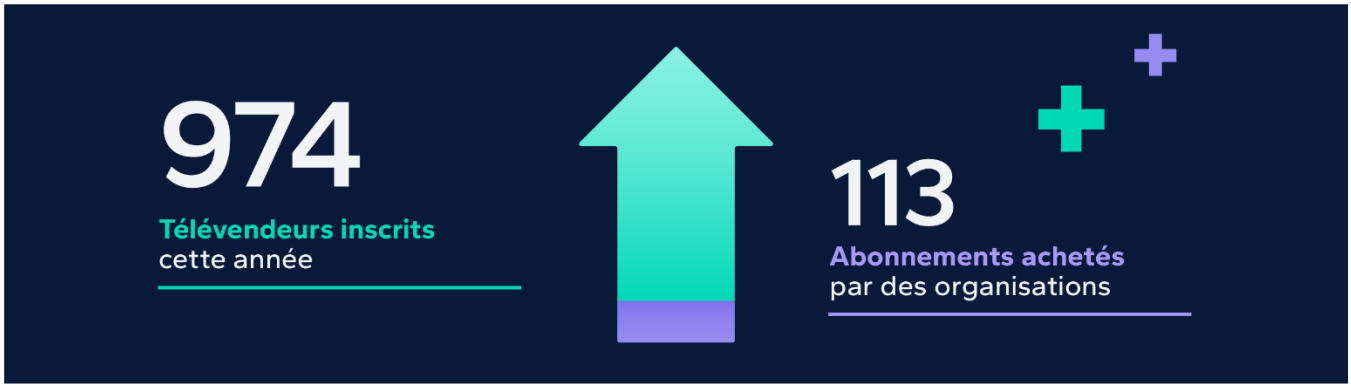
Tous les télévendeurs qui exercent leurs activités au Canada doivent s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE. L'inscription est gratuite.

Les télévendeurs qui effectuent uniquement des appels ou envoient des télécopies exemptés de la LNNTE ne sont pas tenus d'acheter un abonnement à la LNNTE. Autrement, ils doivent généralement acheter un abonnement pour les indicatifs régionaux où ils prévoient faire des appels. Les frais dépendent du modèle d'abonnement choisi par le télévendeur.

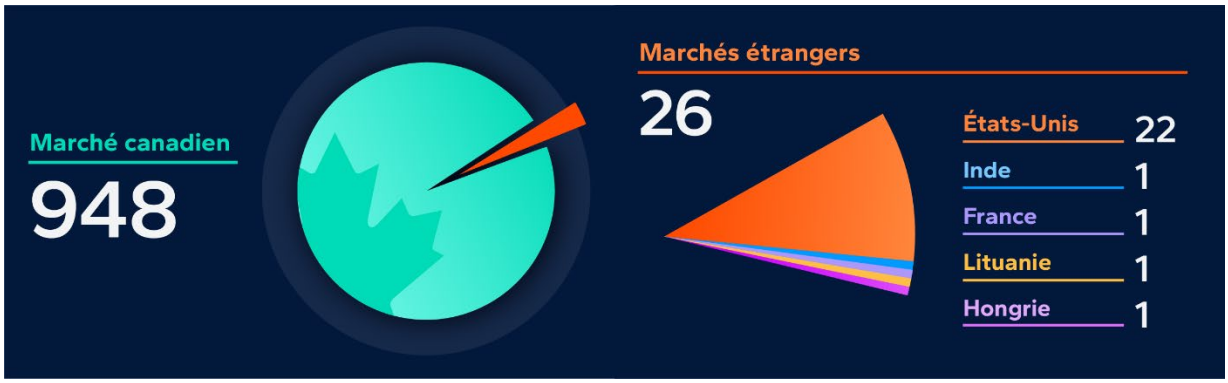
Il incombe au télévendeur de consulter la LNNTE pour s'assurer que les numéros inscrits sont exclus de ses listes d'appels.

Inscriptions et abonnements des télévendeurs en 2025-2026

En 2025-2026, 974 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE. Parmi eux, 113 organisations ont acheté un abonnement à la LNNTE.



Parmi ces 974 télévendeurs inscrits, 948 provenaient du marché canadien et 26 provenaient de marchés étrangers, dont 22 des États-Unis, 1 de l'Inde, 1 de la France, 1 de la Lituanie et 1 de la Hongrie.


Marché canadien
948
Marchés étrangers
26
États-Unis 22
Inde 1
France 1
Lituanie 1
Hongrie 1



Prendre des mesures pour promouvoir la conformité

Le CRTC peut mener des enquêtes et prendre des mesures contre une personne ou une organisation qui enfreint les Règles. Selon les Règles, tous les télévendeurs doivent :

- s'identifier et, sur demande, fournir un numéro de téléphone où le consommateur peut parler à quelqu'un au sujet de l'appel de télémarketing;
- afficher le numéro de téléphone à partir duquel ils appellent afin que le consommateur puisse les joindre;
- faire des appels ou envoyer des télécopies seulement entre 9 h et 21 h 30 en semaine, et entre 10 h et 18 h la fin de semaine.

Les télévendeurs doivent aussi respecter les Règles sur les CMA. Les CMA sont des appareils qui composent automatiquement des numéros de téléphone. Ils peuvent aussi transmettre un message préenregistré.

En matière d'application des Règles, l'un des principaux objectifs du CRTC est d'aider à assurer la conformité. Après une enquête sur des cas présumés de non-conformité, le CRTC utilise différentes mesures d'application de la loi pour répondre de façon appropriée à chaque cas.

Ces mesures comprennent :

- des lettres d'avertissement pour les problèmes mineurs de conformité;
- des avis de violation qui décrivent les violations alléguées et donnent l'occasion d'y répondre;
- des procès-verbaux de violation, qui sont des mesures d'application officielles prévues à l'article 72.07 de la *Loi*;
- des règlements négociés, qui sont des ententes officielles entre des personnes ou des entreprises et le CRTC. Ces ententes exigent généralement que la personne ou l'entreprise reconnaisse sa responsabilité, cesse d'enfreindre les Règles, accepte un procès-verbal de violation et mette en place un programme de conformité.

Les violations peuvent entraîner des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pouvant atteindre 1 500 $ par violation pour les personnes et 15 000 $ par violation pour les entreprises.

Enquêtes et sanctions administratives pécuniaires

Depuis 2008, des SAP totalisant 17 696 234 $ ont été imposées.

Entre le 1er avril 2025 et le 31 mars 2026, les enquêtes du CRTC ont mené à des SAP totalisant 1 808 539 $.

Faits saillants de 2025-2026 en matière d'application de la loi et de conformité

En 2025-2026, le CRTC a envoyé 52 lettres d'avertissement, 5 avis de violations et 32 procès-verbaux de violation.

Toutes les entreprises que le CRTC a amenées à se conformer aux Règles au moyen de règlements négociés ont aussi mis en place des pratiques de conformité dans leurs activités.

Les détails sur les mesures prises par le CRTC se trouvent sur son site Web, dans la section des mesures d'application de la loi.



Aider à protéger les électeurs

Le CRTC est responsable d'établir et d'administrer le RCE.

Les candidats politiques, les partis politiques et leurs partisans doivent respecter les règles du RCE pendant une campagne électorale. Cette exigence aide à protéger les Canadiens contre les appels téléphoniques trompeurs et assure des communications transparentes avec les électeurs pendant les élections fédérales. Durant 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 les lettres d'avertissement, les avis de violation et les procès-verbaux de violation. Des SAP peuvent atteindre 1 500 $ par

violation pour les personnes et 15 000 $ par violation pour les organisations. Toutes les mesures d'application des règles du RCE sont affichées sur le site Web du CRTC à la section des mesures d'application relatives au RCE.

En 2025-2026, le CRTC a veillé à ce que le RCE soit opérationnel pour la 45e élection générale ainsi que pour les élections partielles fédérales dans les circonscriptions de Scarborough-Sud-Ouest (Ontario), University–Rosedale (Ontario), Terrebonne (Québec) et Battle River–Crowfoot (Alberta). En 2025-2026, le CRTC a envoyé 8 avis de violation et 66 lettres d'avertissement liés à ces événements.



Communications sûres et sécurisées

L'objectif du CRTC est de soutenir un système de communications sûr et sécuritaire, en lequel les Canadiens peuvent avoir confiance. Pour ce faire, le CRTC offre des activités de sensibilisation et d'éducation, travaille avec des partenaires et examine des moyens d'adopter des politiques réglementaires efficaces dans un environnement en constante évolution.

Partenariats et sensibilisation

Sensibiliser les télévendeurs et collaborer avec les parties prenantes

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

Le CRTC a aussi élaboré du matériel d'orientation pour des secteurs précis. Ces outils aident les personnes, les entreprises et les organisations à comprendre comment se conformer aux Règles.

Transmettre le message aux Canadiens

En 2025-2026, le CRTC a :

- continué d'utiliser X, Facebook et LinkedIn pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs sur des questions liées au télémarketing;
- utilisé régulièrement X, Facebook et LinkedIn pour rappeler aux Canadiens leurs droits liés à la LNNTE et pour rappeler aux entreprises leur obligation de s'y conformer;
- utilisé X et Facebook pour rappeler aux Canadiens comment déposer une plainte.



Collaboration internationale et nationale

Le CRTC travaille continuellement à bâtir de solides partenariats avec les acteurs de l'industrie ainsi qu'avec des organismes d'application de la loi au Canada et à l'étranger. Ces partenariats aident le CRTC à promouvoir plus efficacement la conformité aux Règles.

Le CRTC travaille actuellement avec des membres de plus de 26 pays pour remplir son mandat, favoriser la collaboration internationale et régler des questions liées à la conformité et à l'application de la loi.

Au Canada, le CRTC a établi des partenariats d'échange de renseignements avec le Bureau de la concurrence, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et la Consumer Protection Authority de la Colombie-Britannique. À l'étranger, le CRTC a établi des partenariats semblables aux États-Unis (Federal Trade Commission et Federal Communications Commission), au Royaume-Uni (Information Commissioner's Office), au Japon (ministère des Affaires internes et des Communications), en Australie (Australian Communications and Media Authority et Australian Federal Police), en Nouvelle-Zélande (Department of Internal Affairs) et en Irlande (Commission for Communications Regulation).

