



Circulaire de télécom CRTC 2008-3

Bulletin d'information

Ottawa, le 16 décembre 2008

Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale des numéros de télécommunication exclus : leur application quant aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers

1. L'objet de ce bulletin d'information est d'éclaircir à l'intention des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers de fonds mutuels, des conseillers en placements et des conseillers financiers (l'industrie des placements) leurs obligations en ce qui a trait à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) qui a été instituée le 30 septembre 2008. Le présent bulletin d'information éclaire aussi l'application, quant à l'industrie des placements, des Règles sur les télécommunications non sollicitées, qui comprennent les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)¹.

Introduction

2. Dans sa décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre exhaustif de règles régissant la LNTE et les télécommunications non sollicitées que reçoivent les consommateurs. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées, et ce, en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), article qui prévoit que :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire – compte tenu de la liberté d'expression – pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

L'industrie des placements

3. L'industrie des placements couvre un large éventail d'organisations qui s'occupent, entre autres choses, du commerce des valeurs mobilières. Chaque province et territoire au Canada réglementent le commerce des valeurs mobilières dans sa compétence au moyen d'un organisme gouvernemental généralement appelé commission des valeurs mobilières. Ces organismes reconnaissent à leur tour certains organismes d'autoréglementation, notamment l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), qui ont la responsabilité de réglementer la conduite de leurs membres.

¹ Les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont énoncées dans la décision de télécom 2007-48 et la décision de télécom 2008-6-1. On peut consulter la plus récente version des Règles dans l'annexe de la décision de télécom 2008-6-1 et en ligne à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2008/dt2008-6-1.htm>. Veuillez prendre note que la décision de télécom 2008-6 a été rééditée, avec des changements, en tant que décision de télécom 2008-6-1.

4. On peut appeler agents, courtiers, conseillers ou vendeurs les personnes chargées du marketing et de la vente des valeurs mobilières aux consommateurs. Pour ce qui est du présent bulletin d'information, on les appellera conseillers en placements. Le plus souvent, ces conseillers en placements agissent, à des fins de marketing et de vente des valeurs mobilières, à titre d'agents ou de mandataires de maisons de placement ou de courtage (qu'on appellera, pour les fins du présent bulletin, des courtiers en valeurs mobilières), bien qu'ils puissent être des employés.
5. Les conseillers en placements peuvent aussi offrir des assurances. Pour les fins du présent bulletin d'information, on appellera ces conseillers des conseillers financiers. Le présent bulletin d'information ne traite pas de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées au marketing et à la vente d'assurance par les conseillers financiers².
6. Le Conseil remarque que les Règles de l'ACCFM prévoient que :
 - les membres (c.-à-d., les courtiers de fonds mutuels) sont responsables envers les tiers (y compris les clients) des actes et des omissions des employés et agents relativement à leur entreprise (Règles 1.1.4 c) et 1.1.5 c));
 - les activités du membre menées par ses employés et agents doivent être exécutées au nom du membre, sous réserve de certaines exceptions (Règle 1.1.7 a)).
7. De même, les Règles de l'OCRCVM prévoient que :
 - le courtier membre est responsable envers les clients (et les tiers en général) des actes et des omissions du mandataire relativement à l'entreprise du courtier membre, comme si le mandataire était l'employé du courtier membre (Règle 39.4 d));
 - toute entreprise reliée aux valeurs mobilières exploitée par le mandataire le soit au nom du courtier membre, sous réserve de certaines exceptions (Règle 39.4 j)).
8. Le Conseil remarque de plus que l'article 72.02 de la *Loi* prévoit que l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou du mandat.

Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux télécommunications adressées par les conseillers à leurs clients

9. Le télémarketing, tel que défini par les Règles sur les télécommunications non sollicitées, est « l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation ». La « sollicitation (...) désigne la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service (...) soit directement ou indirectement » (Partie I : Définitions, section 1).
10. Le Conseil comprend que la nature du service de conseiller en placements ou de conseiller financier exige que les conseillers communiquent régulièrement avec son client en fonction de

² Le Conseil a l'intention de publier dans un proche avenir un bulletin d'information traitant de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées en ce qui concerne l'industrie de l'assurance.

l'évolution de la situation et que, dans certaines situations, la communication avec le client est prescrite par la réglementation. Par exemple, on peut appeler un client lorsqu'un changement se produit dans le marché ou dans l'état d'un fonds d'investissement. Comme tel, le Conseil juge que les clients s'attendent certainement à des communications régulières de leur conseiller en placements ou de leur conseiller financier.

11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, compte tenu de la nature de la relation existante, les télécommunications adressées par un conseiller en placements ou un conseiller financier à son client ne constituent pas du télémarketing au sens des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Par conséquent, les Règles sur les télécommunications non sollicitées ne s'appliquent pas à de tels appels.

Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux télécommunications adressées par les conseillers à de potentiels clients ou d'anciens clients

12. Le Conseil remarque que les conseillers en placements ou les conseillers financiers peuvent aussi adresser des télécommunications à de potentiels clients ou d'anciens clients dans le but de vendre ou de promouvoir un produit ou un service. Le Conseil estime que, dans ces cas, les consommateurs ne s'attendent pas à une communication du conseiller. Comme telles, ces télécommunications constituent du télémarketing et seront donc assujetties aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris aux Règles sur la LNNTE.

Obligation de s'abonner à la LNNTE, de payer les frais applicables et de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements

13. Dans la mesure où un conseiller en placements ou un conseiller financier effectue des télécommunications de télémarketing à titre d'employé ou de mandataire d'un courtier en valeurs mobilières, le courtier en valeurs mobilières sera responsable, en vertu de l'article 72.02 de la *Loi*, des violations aux Règles sur les télécommunications non sollicitées commises par le conseiller. C'est donc le courtier en valeurs mobilières, et non pas le conseiller, qui a l'obligation dans cette situation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements (Partie III : Règles sur le télémarketing, section 2), de s'abonner à la LNNTE et de payer les droits applicables (Partie II : Règles sur la LNNTE, section 6).
14. Cependant, si le conseiller en placements ou le conseiller financier effectue des télécommunications de télémarketing pour son propre compte, il a également l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements, de s'abonner à la LNNTE et de payer les droits applicables. De plus, le conseiller sera responsable des violations aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Application de l'exemption relative à une relation d'affaires en cours

15. Dans certaines situations, une télécommunication de télémarketing adressée par un conseiller en placements ou un conseiller financier à un potentiel client ou à un ancien client sera exemptée de l'application des Règles sur la LNNTE, en vertu de l'exemption relative à une relation d'affaires en cours (Partie II : Règles sur la LNNTE, paragraphe 3b)).

16. La *Loi* définit ainsi l'expression « relation d'affaires en cours » dans le paragraphe 41.7(2) :

Relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle :

- a) soit de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des dix-huit mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - b) soit d'une demande – y compris une demande de renseignements – présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - c) soit de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication.
17. Le Conseil est d'avis que, si un conseiller en placements ou un conseiller financier agit au nom d'un courtier en valeurs mobilières à titre d'employé, d'agent ou de mandataire, une relation d'affaires en cours est constituée entre le consommateur et le courtier en valeurs mobilières lorsque le consommateur traite avec le conseiller pour l'achat d'un service ou d'un produit, fait une demande de renseignements ou tout autre type de demande ou conclut un contrat par écrit avec le vendeur. Comme tel, tout conseiller en placements ou conseiller financier du vendeur, y compris un conseiller n'ayant jamais eu de relation avec le consommateur, peut se prévaloir de l'exemption relative à la relation d'affaires en cours des Règles sur la LNNTE lorsqu'il adresse des télécommunications de télémarketing au consommateur.
18. Le Conseil souligne que les télécommunications de télémarketing exemptées des Règles sur la LNNTE doivent néanmoins se conformer aux autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les CMA.

Exemption relative au commerce interentreprises

19. Une entreprise de gestion de fonds communs de placement peut faire la promotion de ses fonds auprès des courtiers en valeurs mobilières. On peut aussi appeler ces entreprises des grossistes. Le Conseil juge que les télécommunications adressées par ces entreprises aux courtiers en valeurs mobilières afin de faire la promotion des fonds de placement qu'elles gèrent sont des télécommunications de télémarketing. Le Conseil estime que ces télécommunications sont exemptées des Règles sur la LNNTE car elles constituent des télécommunications interentreprises. Ces télécommunications doivent cependant se conformer aux autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les CMA.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>