



## **Avis de consultation de télécom CRTC 2010-130**

Ottawa, le 4 mars 2010

### **Appel aux observations**

### **Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants**

Numéro de dossier : 8665-C12-201004101

### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre global qui énonce les règles applicables à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et aux télécommunications non sollicitées que reçoivent les consommateurs. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil comprennent les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA).
2. Le 16 décembre 2008, le Conseil a publié la circulaire de télécom 2008-3 (le bulletin concernant les finances) afin d'éclaircir les obligations en vertu des Règles qui sont imposées à ceux qui effectuent la vente et la promotion de produits et de services financiers (les conseillers financiers et conseillers en placements). Le 15 mai 2009, le Conseil a publié le bulletin d'information de télécom 2009-282 (le bulletin concernant les assurances) afin de préciser, comme dans le bulletin concernant les finances, l'application de certaines Règles à ceux qui participent à la vente et à la promotion de produits et de services d'assurance (les agents ou courtiers d'assurance).

### **Appel aux observations**

3. Dans le bulletin concernant les finances, le Conseil a conclu que, compte tenu de la nature du service de prestation de conseils financiers et des attentes des clients, les télécommunications effectuées par un conseiller financier ou un conseiller en placements à un client concernant des produits ou des services financiers ne constituent pas du télémarketing en vertu des Règles; les Règles ne s'appliquent donc pas à ces appels.
4. Dans le bulletin concernant les assurances, le Conseil a toutefois conclu que les télécommunications effectuées par des agents ou des courtiers d'assurance afin de vendre ou de promouvoir des produits ou des services d'assurance, y compris les télécommunications aux clients existants, constituent du télémarketing aux termes des Règles.
5. Le Conseil fait remarquer que les bulletins établissent une distinction entre l'application des Règles aux télécommunications effectuées par des conseillers financiers ou des conseillers en placements aux clients existants concernant des produits ou des services financiers et

l'application des Règles aux télécommunications effectuées par des agents ou des courtiers d'assurance aux clients existants concernant des produits ou des services d'assurance. En résumé, les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing et l'article 2 des Règles sur les CMA s'appliquent aux dernières télécommunications, mais pas au premier type de télécommunications. Le Conseil souhaite obtenir des observations sur la question visant à déterminer si cette distinction doit être maintenue.

6. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil invite les parties intéressées à présenter des observations sur les questions suivantes :
  - a) les télécommunications effectuées par des conseillers financiers et des conseillers en placements à leurs clients existants concernant des produits ou des services financiers devraient-elles constituer du télémarketing au sens des Règles? Dans l'affirmative, en quelles circonstances?
  - b) les télécommunications effectuées par des agents ou des courtiers d'assurance à leurs clients existants concernant des produits ou des services d'assurance devraient-elles constituer du télémarketing au sens des Règles? Dans l'affirmative, en quelles circonstances?
7. Les parties doivent, dans leurs observations, indiquer l'incidence de leur proposition de traitement des télécommunications en question sur le cadre actuel du Conseil relatif aux télécommunications non sollicitées effectuées auprès des consommateurs, qui a été mis en place pour éviter le dérangement indu tout en n'enfreignant pas la liberté d'expression.

### **Procédure**

8. Les parties qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **19 mars 2010** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au secrétaire général, CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou encore par télécopieur au 819-994-0218. Elles doivent indiquer leur adresse de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
9. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
10. Toutes les parties peuvent présenter des observations au Conseil concernant les questions susmentionnées, et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **7 avril 2010**.
11. Toutes les parties peuvent présenter des observations en réplique au Conseil, et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **19 avril 2010**.

12. Le Conseil prévoit publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
13. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
14. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
15. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages doivent inclure un résumé.
16. Les mémoires présentés par voie électronique doivent être en format HTML. On peut également utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de feuilles de calculs.
17. Chaque paragraphe des mémoires doit être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** doit également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Le Conseil pourra ainsi s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
18. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier de l'instance, ou le site Web du Conseil, pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Avis important**

19. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale/municipale, vos numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
20. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou serviront à un usage conforme à ces fins.
21. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
22. Veuillez prendre note que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de

ce processus public. Par conséquent, une recherche générale sur notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

## **Emplacement des bureaux du CRTC**

23. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

### **Édifice central**

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, pièce 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

### ***Bureaux régionaux***

#### **Place Metropolitan**

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

#### **Édifice Kensington**

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306

Télécopieur : 204-983-6317

2220 – 12<sup>e</sup> Avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520  
Edmonton (Alberta) T5J 3N4  
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, pièce 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application à l'industrie des assurances*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-282, 15 mai 2009
- *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*, Circulaire de télécom CRTC 2008-3, 16 décembre 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

*Le présent 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>.*