



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-117

Version PDF

Ottawa, le 31 mars 2015

*Numéros de dossiers : 8662-G4-201406041, 8665-T170-201406835, 8665-C208-201407503, 8665-T173-201407768 et 8665-R53-201408303*

### **Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155, et demandes de modification des Règles sur les télécommunications non sollicitées concernant l'utilisation de composeurs-messagers automatiques pour les appels de recouvrement de créances**

*Le Conseil rejette des demandes en vue de réviser et de modifier la conclusion que le Conseil a tirée dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155 concernant l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux composeurs-messagers automatiques (CMA) utilisés aux fins de recouvrement de créances. Aucune réglementation provinciale applicable n'impose aux professionnels du recouvrement des créances l'utilisation des CMA pour leurs communications. Les agents de recouvrement sont libres d'utiliser les appels de vive voix pour effectuer leurs activités.*

*Le Conseil détermine aussi que quatre des demandes constituent réellement des demandes supplémentaires de révision et de modification de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155. À ce titre, elles ont été déposées après la date limite prévue.*

#### **Contexte**

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 à 41.7 et 72.01 à 72.15 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le cadre complet regroupant les règles relatives aux télécommunications non sollicitées a d'abord été établi dans la décision de télécom 2007-48. Ce cadre est identifié sous le nom de Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles). Les Règles comprennent les Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), qui sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008, ainsi que les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA) mises à jour. Les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA s'inscrivent dans le prolongement des précédentes règles du Conseil sur les télécommunications non sollicitées établies dans la décision de télécom 94-10 et examinées subséquemment dans la décision de télécom 2004-35.

2. Dans l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2013-140 (Avis), le Conseil a amorcé un examen complet des Règles. Il a sollicité des observations sur un éventail de questions, en soulignant toutefois celle de l'assouplissement éventuel des Règles sur les CMA, tel que demandé par l'Association canadienne du marketing.
3. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155 (Politique), le Conseil a modifié les Règles. Plus précisément, en réponse aux mémoires de diverses parties, le Conseil a modifié les exigences de divulgation établies dans la Partie IV, alinéa 4*d*) des Règles (Règles sur les CMA) afin d'exiger que les appels composés par CMA débutent par un message d'identification spécifique et une brève description du but de l'appel<sup>1</sup>.
4. Les Règles modifiées établies dans la Politique sont entrées en vigueur le 31 mars 2014, à l'exception d'un changement à la période de grâce pour les demandes liées aux listes d'exclusion internes, qui est entré en vigueur le 30 juin 2014.

### **Demande du gouvernement du Québec**

5. Le Conseil a reçu une demande, datée du 30 juin 2014, du gouvernement du Québec, représenté par le ministère de la Culture et des Communications et de l'Office de la protection du consommateur. Le gouvernement du Québec a demandé au Conseil de réviser et de modifier la Politique à l'égard de l'application de l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA aux appels composés par CMA aux fins de perception de créances.
6. Plus précisément, le gouvernement du Québec a signalé que la conclusion tirée par le Conseil dans la Politique était erronée pour les raisons énoncées ci-dessous :
  - Le Conseil a omis de tenir compte du principe de base que constitue le droit à la protection de la vie privée, ce qui est contraire à l'objectif de la politique canadienne de télécommunication établi à l'alinéa 7*i*) de la *Loi* ainsi qu'aux intentions du Conseil énoncées dans l'Avis;
  - Le Conseil a exigé que les appels composés par CMA en vue de recouvrer des créances commencent par une brève description du but de la télécommunication (exigence de brève description), ce qui, en vertu des lois provinciales sur le recouvrement des créances en vigueur au Québec, constituerait une divulgation interdite de renseignements personnels si toute autre personne que le débiteur répondait à l'appel;
  - Le Conseil a omis de tenir compte du conflit entre les exigences d'identification déjà inscrites dans les Règles sur les CMA et la législation provinciale en vigueur au Québec.

---

<sup>1</sup> Selon la Partie I des Règles, la sollicitation désigne la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, soit directement ou indirectement et soit au nom d'une autre personne.

7. Le gouvernement du Québec a demandé au Conseil de modifier l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA de façon à prévoir l'application des règlements provinciaux aux obligations pertinentes de divulgation d'information, pour tous les appels composés par CMA dans le cadre d'activités régies par les lois provinciales en vigueur.
8. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande du gouvernement du Québec de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), de la Coalition of Collection Agencies (CCA), de Corbett Communications (CorComm), d'EKOS Research Associates Inc. (EKOS), de Forum Research Inc. (Forum), de l'Ontario Society of Collection Agencies (OSCA), ainsi que de l'Association des consommateurs du Canada et du Centre pour la défense de l'intérêt public (ACC/PIAC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance liée à la demande du gouvernement du Québec, lequel a été fermé le 1<sup>er</sup> août 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

### **Demandes supplémentaires**

9. Le Conseil a aussi reçu des demandes de modification des Règles, notamment l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA (demandes supplémentaires), des organisations suivantes aux dates suivantes :
  - Total Credit Recovery Limited (TCR), 15 juillet 2014 (numéro de dossier 8665-T170-201406835);
  - la Coalition of Collection Agencies, 1<sup>er</sup> août 2014 (numéro de dossier 8665-C208-201407503);
  - l'Ontario Society of Collection Agencies, 5 août 2014 (numéro de dossier 8665-T173-201407768);
  - l'Association Canadienne de la Gestion de Créances Inc. (ACGC), 18 août 2014 (numéro de dossier 8665-R53-201408303).
10. La CCA a aussi demandé au Conseil de suspendre temporairement toute action subséquente aux enquêtes en cours menées par le personnel du Conseil sur les allégations d'une éventuelle non-conformité à l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA, en attendant une décision sur sa demande, ou d'y surseoir.
11. En réponse aux lettres procédurales de l'ACC/PIAC et de Forum, le personnel du Conseil a avisé les parties mentionnées ci-dessus, dans des lettres datées respectivement du 29 août et du 18 septembre 2014, que les instances et les dates limites relatives à ces demandes étaient suspendues en attendant que le Conseil conclue sur un processus approprié. Les demandes supplémentaires font l'objet de discussions détaillées plus loin dans ce document.

## Positions des parties

12. Le gouvernement du Québec a fait remarquer qu'au Québec, la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (LRCC) régit les relations entre les professionnels du recouvrement des créances et les tierces parties. Le gouvernement du Québec a de plus fait remarquer que la LRCC avait été mise en œuvre dans le cadre d'un projet multiprovincial, afin d'harmoniser la législation sur le recouvrement des créances dans l'ensemble du pays.
13. Le gouvernement du Québec a expliqué que les dispositions de la LRCC interdisent effectivement la divulgation de toute information concernant les détails ou l'existence d'une créance à d'autres personnes que le débiteur concerné. Il a aussi fait valoir que puisque rien ne garantit qu'un message acheminé par CMA sera entendu uniquement par le débiteur concerné, les messages par CMA doivent être formulés de façon à pouvoir être reçus par n'importe qui. Le gouvernement du Québec a soutenu, en conséquence, que les appels de recouvrement de créances composés par CMA ne doivent pas préciser le but de l'appel étant donné que la communication de ce type d'information à une tierce partie constitue une violation du droit fondamental du débiteur à la vie privée en vertu de la LRCC.
14. Le gouvernement du Québec a soutenu que le Conseil doit respecter les objectifs de la politique énumérés à l'article 7 de la *Loi*, particulièrement à l'alinéa 7*i*), qui établit l'objectif de « contribuer à la protection de la vie privée des personnes ». Le gouvernement du Québec a aussi souligné la déclaration du Conseil dans l'Avis qu'il tiendrait compte des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi* lorsqu'il examinerait les questions abordées dans cette instance.
15. Le gouvernement du Québec a indiqué que dans les cas de recouvrement de créances, la divulgation non autorisée de renseignements personnels en application de l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA constitue non seulement un défaut de contribuer à la protection de la vie privée mais également une violation de ce droit fondamental. Le gouvernement du Québec a soutenu que le Conseil avait donc omis de tenir compte du principe de base de protection de la vie privée, ce qui amène un doute réel quant au bien-fondé de la Politique.
16. Le gouvernement du Québec a demandé au Conseil de modifier l'alinéa 4*d*) des Règles sur les CMA pour préciser que lorsqu'un professionnel du recouvrement de créances utilise un CMA, le contenu du message doit être strictement restreint à l'information prévue par la législation provinciale pertinente. Le gouvernement du Québec a fait remarquer que sa révision proposée s'inspire du modèle de l'alinéa 4*c*) des Règles sur les CMA concernant les restrictions relatives aux heures d'appel. Il a fait valoir que la mise en œuvre de la révision proposée permettrait d'assurer l'application harmonieuse des réglementations fédérales et provinciales en vigueur.
17. L'ACC/PIAC, l'ARIM, la CCA, CorComm, EKOS, Forum et l'OSCA ont tous appuyé la demande du gouvernement du Québec.

18. La CCA a de plus soutenu que le Conseil avait commis une erreur en exigeant que les appels de recouvrement de créances composés par CMA incluent une brève description du but de l'appel, et ceci, même s'il avait d'abord suggéré, dans la Politique, que l'inclusion de cette information soit seulement permise. La CCA a également émis certains doutes quant au fait que la demande du gouvernement du Québec puisse constituer une demande acceptable de révision et de modification de la Politique, étant donné que, selon la CCA, le dossier de la Politique ne fait pas état de discussions suffisantes sur les exigences de divulgation en question.
19. L'OSCA a suggéré que si le Conseil clarifiait son interprétation des dispositions des Règles sur les CMA en question, il pourrait résoudre tout conflit entre les Règles sur les CMA et la LRCC.
20. L'ACC/PIAC ont soutenu que pour protéger la vie privée des personnes appelées, au lieu de se contenter de ne pas imposer aux entreprises de recouvrement de créances qui utilisent les CMA de décrire le but d'un appel, le Conseil devrait interdire cette description dans les Règles sur les CMA.
21. L'ARIM, CorComm, EKOS et Forum ont argué que les activités associées aux appels effectués pour les études de marché devraient être exemptées de l'application des Règles sur les CMA afin de préserver l'intégrité des données de recherche. Ces parties ont indiqué qu'il n'est pas dans l'intérêt public de devoir identifier le but de l'appel composé par CMA ainsi que l'entité qui l'a commandé, étant donné que cette information pourrait influencer les réponses de la personne visée par un sondage, ce qui nuirait à la fiabilité des données.
22. L'ARIM et Forum ont aussi fait valoir que l'application des Règles sur les CMA aux appels effectués pour des études de marché n'était pas conforme à l'intention du législateur. Précisément, ils ont souligné que les activités de sondage étaient exemptées de se conformer au cadre de la LNNTE établi à l'article 41.7 de la *Loi*. Forum a demandé au Conseil d'éliminer l'exigence de brève description de l'alinéa 4d) des Règles sur les CMA. CorComm et Forum ont aussi demandé d'être exemptés de l'application des exigences d'information pour les télévendeurs prévues à l'alinéa 16c) de la Partie III des Règles pour les appels visant des sondages ou des études de marché.
23. EKOS et Forum ont soutenu que le Conseil avait omis, dans la Politique, d'examiner les arguments présentés par les parties qui se sont portées à la défense des systèmes de réponse vocale interactive<sup>2</sup>. EKOS et Forum ont demandé au Conseil d'autoriser de tels systèmes qui seraient conformes aux exigences d'identification; il s'agirait, par exemple, de permettre à la personne appelée à des fins de sondage de choisir si elle désire ou non entendre les données sur les coordonnées.

---

<sup>2</sup> Le système de réponse vocale interactive est une technologie qui permet aux appelants de choisir une option à partir d'un menu téléphonique enregistré en parlant ou au moyen du clavier téléphonique. On l'appelle aussi la technologie RVI ou la technologie du clic.

24. Forum a de plus fait valoir que le Conseil devrait abroger l'exigence de brève description parce que les parties à l'Avis n'ont pas été pas avisées de l'éventualité de ce changement, pas plus que de la possibilité de soumettre leurs observations.

## Résultats de l'analyse du Conseil

25. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
- Le Conseil a-t-il omis de tenir compte de l'alinéa 7i) de la *Loi* lors de la mise en œuvre de la Politique?
  - Les Règles sur les CMA sont-elles en conflit avec la législation provinciale sur le recouvrement des créances?

### **Le Conseil a-t-il omis de tenir compte de l'alinéa 7i) de la *Loi* lors de la mise en œuvre de la Politique?**

26. La protection de la vie privée des personnes est un objectif important de la politique en vertu de l'alinéa 7i) de la *Loi*. En vertu de l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs et fonctions relativement à la mise en œuvre des objectifs de la politique<sup>3</sup>. Dans le paragraphe 9 de l'Avis, le Conseil a déclaré qu'il tiendrait compte des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi* et des Instructions<sup>4</sup> lorsqu'il examinerait les questions abordées dans l'instance.
27. Selon les Règles, les télécommunications ayant pour seul but de recouvrer une dette ne constituent pas des télécommunications à des fins de marketing étant donné qu'elles ne sont pas faites dans un objectif de sollicitation. Ces appels ne sont donc assujettis ni à la Partie II (Règles de la LNTE) ni à la Partie III (Règles de télémarketing) des Règles. Cependant, la Partie IV des Règles (Règles sur les CMA) s'appliquent sans distinction à tous les appels composés par CMA, quel que soit leur objectif.
28. Dans la décision de télécom 94-10, le Conseil a examiné la possibilité d'interdire l'usage des CMA pour en limiter les éventuelles répercussions négatives. Le Conseil a indiqué avoir élaboré ses Règles sur les CMA dans l'intention de minimiser toute atteinte à la vie privée.

---

<sup>3</sup> L'article 47 de la *Loi* prévoit ce qui suit : Le Conseil doit, en se conformant aux décrets que lui adresse le gouverneur en conseil au titre de l'article 8 ou aux normes prescrites par arrêté du ministre au titre de l'article 15, exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent la présente loi et toute loi spéciale de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication et à assurer la conformité des services et tarifs des entreprises canadiennes avec les dispositions de l'article 27.

<sup>4</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

29. Le Conseil a toujours considéré que les appels non sollicités composés par CMA représentent pour les Canadiens bien plus d'inconvénients et de désagréments que les appels de vive voix. Il estime aussi que les appels non sollicités composés par CMA risquent davantage d'être perçus comme une intrusion dans la vie privée parce qu'ils ne permettent pas à la personne appelée de parler à l'appelant. Les appels non sollicités composés par CMA soulèvent d'autres inquiétudes puisqu'ils empêchent les personnes appelées i) de poser des questions légitimes sur la raison de l'appel, ii) d'établir l'identité de l'appelant, iii) d'obtenir des coordonnées pertinentes et iv) de communiquer à l'appelant toute information importante comme, par exemple, que son nom ne correspond pas au numéro composé. C'est pour ces raisons et d'autres, que dans les décisions de télécom 2004-35 et 2007-48 ainsi que dans la Politique, le Conseil a imposé des restrictions plus importantes sur les appels non sollicités composés par CMA que sur les appels non sollicités de vive voix.
30. Le Conseil prend au sérieux la protection de la vie privée. En fait, cette protection a toujours été un élément central de la détermination du Conseil à réglementer les télécommunications non sollicitées, y compris lorsqu'il a entrepris d'examiner les Règles dans l'Avis. Dans le cas des activités de recouvrement de créances, le Conseil estime que les Règles et la réglementation provinciale visent toutes deux à protéger la vie privée lorsqu'un appelant ne peut pas adéquatement vérifier l'identité de la personne appelée.
31. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il n'a pas omis de tenir compte de l'alinéa 7i) de la *Loi* lors de la mise en œuvre de la Politique.

**Les Règles sur les CMA sont-elles en conflit avec la législation provinciale sur le recouvrement des créances?**

32. Le Conseil note que la réglementation des télécommunications au Canada relève de la compétence exclusive du gouvernement fédéral.
33. Selon les Règles sur les CMA, l'exigence de brève description ne s'applique qu'aux télécommunications non sollicitées faites par CMA. Aucune réglementation provinciale applicable n'impose aux professionnels du recouvrement des créances l'utilisation des CMA pour leurs communications. Les professionnels du recouvrement des créances sont donc libres d'utiliser d'autres formes de communication, tels que les appels de vive voix, pour effectuer leurs activités conformément à toutes les mesures législatives.
34. En ce qui a trait au conflit allégué entre l'alinéa 4d) des Règles sur les CMA et la réglementation provinciale du Québec en vigueur applicable aux activités de recouvrement des créances, le Conseil estime que ni le gouvernement du Québec ni les intervenants n'ont démontré qu'il leur était impossible de i) se conformer aux deux cadres réglementaires ou ii) de rédiger une déclaration d'intention précise et conforme aux lois provinciales de recouvrement des créances applicables qui ne révèle pas de renseignements personnels.

35. Par conséquent, le Conseil détermine que les Règles sur les CMA n'entrent pas en conflit avec la législation provinciale en vigueur sur le recouvrement des créances et conclut qu'il n'est pas nécessaire de modifier l'alinéa 4d) des Règles sur les CMA tel qu'il est énoncé dans la Politique.

### **Autres questions**

36. En ce qui a trait à l'allégation de Forum que les parties n'ont pas assez eu de possibilités de commenter l'exigence de brève description, le Conseil note que certaines inquiétudes ont été soulevées au cours de la première phase d'observations de l'instance amorcée par l'Avis concernant tout appel composé par CMA auquel un consommateur mettrait fin prématurément sans avoir pu en comprendre le but. Comme l'indique l'Avis, les parties et les autres intéressés ont eu par la suite deux autres occasions de déposer des mémoires sur ce sujet.
37. Le Conseil estime que de nombreux arguments de l'industrie des études de marché concernant la façon dont les Règles sur les CMA peuvent avoir des répercussions sur l'intégrité des données de recherche diffèrent significativement de ceux de la demande du gouvernement du Québec, bien qu'ils aient été déposés en réponse à cette demande. La demande du gouvernement du Québec fait tout particulièrement ressortir les restrictions imposées par la réglementation provinciale et la façon dont, selon le gouvernement du Québec, l'exigence de brève description entre en conflit avec ces restrictions. Le Conseil fait remarquer qu'il n'existe pas de réglementation provinciale similaire régissant les activités d'études de marché.
38. Par conséquent, le Conseil conclut que l'incidence sur les activités d'études de marché des exigences de divulgation pour les appels composés par CMA, y compris l'exigence de longue date de révéler l'identité de l'entité pour le compte de laquelle la télécommunication est faite et de l'exigence plus récente d'une brève description du but de la télécommunication, dépasse la portée de la présente instance.
39. De la même façon, le Conseil conclut que les mémoires présentés par EKOS et Forum sur l'utilisation de la technologie de réponse vocale interactive pour donner un message d'identification au cours d'un appel composé par CMA dépassent la portée de la présente instance, étant donné qu'ils ne sont pas liés au conflit allégué entre les cadres réglementaires évoqué par le gouvernement du Québec.
40. En ce qui a trait aux modifications proposées par CorComm et Forum à l'alinéa 16c) de la Partie III des Règles<sup>5</sup>, les appels destinés uniquement à recouvrer une dette ou à sonder un marché ne correspondent pas à la définition de télémarketing en vertu des

---

<sup>5</sup> L'article 16 de la Partie III des Règles prévoit que le télévendeur qui fait des télécommunications par téléphone à des fins de télémarketing doit donner clairement les renseignements suivants dès que le destinataire répond : a) le nom réel ou fictif de la personne qui fait la télécommunication; b) le nom du télévendeur, que la télécommunication soit faite pour le compte du télévendeur ou d'un client du télévendeur; c) le nom du client lorsque la télécommunication est faite au nom d'un client du télévendeur.

Règles, tant qu'ils ne comportent aucune forme directe ou indirecte de sollicitation. Pour cette raison, l'alinéa 16c) de la Partie III des Règles ne s'applique normalement pas à ce type d'appel. Par conséquent, le Conseil conclut que les interventions de CorComm et de Forum à cet égard dépassent également la portée de la présente instance.

41. Pour plus de clarté, une télécommunication effectuée sans objectif de sollicitation, y compris dans le seul but de recouvrer une dette ou de mener un sondage, est visée par les Règles uniquement s'il s'agit d'un appel composé par CMA. Dans ce cas, les appelants doivent s'assurer de respecter les conditions établies à la Partie IV des Règles.

### **Caractérisation des demandes supplémentaires**

42. Le Conseil fait remarquer que les demandes supplémentaires sont largement semblables à la demande du gouvernement du Québec, étant donné qu'elles partagent les mêmes arguments en ce qui a trait à l'exigence de brève description et à tout conflit résultant allégué avec la législation provinciale, l'article 7 de la *Loi* et les Instructions.

43. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a révisé ses Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification (Lignes directrices). Selon les Lignes directrices, pour que le Conseil puisse exercer le pouvoir discrétionnaire que lui confère l'article 62 de la *Loi*, les demandeurs doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, résultant, par exemple :

- d'une erreur de droit ou de fait;
- d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
- du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale;
- d'un nouveau principe découlant de la décision.

44. Les Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification comprennent des critères servant à établir la distinction entre les demandes qui constituent des demandes appropriées de révision et de modification d'une décision du Conseil et les demandes qu'il serait plus approprié d'examiner à titre de nouvelles demandes en vertu de la partie 1 des *Règles de procédure*. En particulier, le Conseil a fait remarquer au paragraphe 10 des Lignes directrices que :

Lorsque la demande soulève un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale au moment où celle-ci a été rendue, le Conseil considérera généralement cette demande comme une demande de révision et de modification. Toutefois, si la demande porte essentiellement sur le bien-fondé

continu et non sur le bien-fondé initial de la décision, il la considère généralement comme une nouvelle demande.

45. La consultation publique lancée par l’Avis constituait un examen complet des Règles par le Conseil. Les décisions du Conseil rendues dans le cadre de la Politique sont basées sur les conclusions issues de cette consultation.
46. Le Conseil reconnaît que l’exigence de brève description est un ajout récent à la Politique. La Politique a été publiée le 31 mars 2014 et les demandes supplémentaires ont toutes été déposées moins de cinq mois plus tard. Étant donné qu’aucun des demandeurs n’a déposé de preuve de changement substantiel dans les circonstances depuis la publication de la Politique, le Conseil estime que les questions relatives à l’exigence de brève description sont des questions de bien-fondé initial de la décision et non pas de bien-fondé continu. Tel qu’il est indiqué ci-dessus, le Conseil considère ces demandes comme des demandes de révision et de modification.
47. L’article 62 de la *Loi* fournit au Conseil le pouvoir discrétionnaire de réviser, d’annuler ou de modifier ses décisions. Le paragraphe 71(1) des *Règles de procédure* prévoit qu’une demande de révision, d’annulation ou de modification d’une décision du Conseil doit être déposée dans les 90 jours suivant la date de la décision. Ce délai est également inscrit dans les Lignes directrices.
48. Bien que la demande du gouvernement du Québec ait été déposée dans les délais prescrits, chacune des demandes supplémentaires a été déposée après la date limite. Aucune de ces demandes supplémentaires ne contenait une demande en vue d’obtenir un prolongement de délai et aucun mémoire n’a fait valoir le bien-fondé de l’accorder en vertu du paragraphe 71(2) des *Règles de procédure*.

## Conclusions

49. Pour les raisons énoncées ci-dessus, en réponse à la demande du gouvernement du Québec, le Conseil détermine qu’il n’a pas commis d’erreur en apportant des modifications aux Règles dans sa Politique, qu’il a agi conformément à l’article 47 de la *Loi* en mettant en œuvre la Politique, et que les restrictions relatives à l’utilisation des CMA ne sont pas en conflit avec la législation de la province du Québec.
50. Le Conseil détermine aussi que les demandes supplémentaires sont des demandes de modification et de révision. À ce titre, ces demandes ont été déposées après les dates limites applicables, et il n’est pas nécessaire ni approprié pour le Conseil de les examiner.
51. À la lumière de tout ce qui précède, le Conseil **rejette** les demandes susmentionnées. Le Conseil **rejette** aussi la demande de la CCA de surseoir aux activités effectuées par le personnel du Conseil liées aux enquêtes concernant la façon dont les membres de la CCA se conforment aux Règles sur les CMA, qui est devenue sans objet par la présente décision.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, 31 mars 2014
- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-140, 20 mars 2013, modifié par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-140-1, 31 mai 2013
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *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
- *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004
- *Utilisation des installations des compagnies de téléphone pour la fourniture de télécommunications non sollicitées*, Décision Télécom CRTC 94-10, 13 juin 1994