



# Ordonnance de Conformité et Enquêtes CRTC 2025-161

Version PDF

Gatineau, le 30 juin 2025

## Droits relatifs aux télécommunications non sollicitées – Coûts de la réglementation pour la télévente pour 2025-2026 et droits payés pour 2024-2025

1. Le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées* (*Règlement*)<sup>1</sup> est entré en vigueur le 1er avril 2013 et a été modifié le 20 juillet 2015<sup>2</sup>. Le *Règlement* fixe le montant des droits qui sera évalué pour recouvrer les coûts du Conseil liés aux activités d'enquête et d'application de la loi associées à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (« coûts de la réglementation du Conseil pour la télévente », comme il est défini au paragraphe 4(4) du *Règlement*).
2. Le paragraphe 4(4) du *Règlement* définit les « coûts de la réglementation du Conseil pour la télévente » comme suit :

Les coûts de la réglementation du Conseil pour la télévente pour un exercice donné correspondent à la partie des frais liés aux activités du Conseil pour l'exercice, tels qu'ils sont énoncés dans le plan de dépenses du Conseil publié dans la partie III du *Budget des dépenses* du gouvernement du Canada et, le cas échéant, dans le *Budget supplémentaire des dépenses* du gouvernement du Canada, qui découlent de l'exercice par le Conseil de ses attributions visées à l'article 41.2 de la *Loi sur les télécommunications* et qui ne sont pas recouverts aux termes des règlements pris en vertu de l'article 68 de cette loi.

3. En vertu du paragraphe 5(1) du *Règlement*, le Conseil doit publier chaque année, dans un avis public, les coûts de la réglementation du Conseil relatifs à la télévente.
4. Le Conseil annonce, dans le présent avis public, que le total des coûts estimés de la réglementation relatifs à la télévente s'élève à 3,3 millions de dollars pour l'exercice 2025-2026.
5. En vertu du paragraphe 5(2) du *Règlement*, le Conseil est tenu de publier chaque année, dans un avis public, le total des sommes versées en application du paragraphe 3(1) du *Règlement* au cours du dernier exercice terminé. Conformément au paragraphe 3(2) du *Règlement*, le calcul doit être effectué au plus tard 90 jours après la fin de chaque exercice afin de déterminer les droits réels à payer par les

---

<sup>1</sup> Voir la décision de Conformité et Enquêtes 2013-26.

<sup>2</sup> Voir la décision de Conformité et Enquêtes 2015-321.

personnes abonnées à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et qui ont payé la composante du Conseil prévue dans les droits.

6. Le Conseil annonce que le total des sommes versées en application du paragraphe 3(1) du *Règlement* au cours du dernier exercice terminé (c.-à-d. 2024-2025) était de 2 888 766 \$. Le total des sommes versées en 2024-2025 était inférieur aux coûts réglementaires estimés à 3,3 millions de dollars indiqués dans l'Ordonnance de Conformité et Enquêtes 2024-144. Par conséquent, conformément au paragraphe 4(1) du *Règlement*, puisque les droits payables pour 2024-2025 n'ont pas dépassé les coûts réglementaires versés par les personnes mentionnées au paragraphe 5 ci-dessus, aucun remboursement n'est requis.
7. Le Conseil publie la présente ordonnance par décision majoritaire. Une opinion concordante du conseiller Bram Abramson est jointe.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Droits relatifs aux télécommunications non sollicitées – Coûts de la réglementation pour la télévente pour 2024-2025 et droits payés pour 2023-2024*, Ordonnance de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-144, 28 juin 2024
- *Appel aux observations – Proposition de conditions de service imposant la mise en œuvre du processus de dépistage des appels par les fournisseurs de services de télécommunication proposant des services de télécommunication vocale*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-43, 28 février 2024; modifié par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-43-1, 4 mars 2024
- *Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies et renforcer la sécurité en ligne des Canadiens*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2022-170, 23 juin 2022; modifiée par la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2022-170-1, 11 octobre 2022
- *Mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN pour les appels vocaux sur protocole Internet*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-123, 6 avril 2021
- *Mise en œuvre à l'échelle du réseau du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-484, 19 décembre 2018
- *Mesures pour réduire la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns*, Décision de Conformité et Enquêtes et de

Télécom CRTC 2018-32, 25 janvier 2018; modifiée par les Décisions de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32-1, 24 octobre 2018, et 2018-32-2, 18 décembre 2018

- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, 7 novembre 2016
- *Modifications au Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-321, 20 juillet 2015
- *Inscription permanente des numéros*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-341, 25 juin 2014
- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, 31 mars 2014
- *Prolongation de la durée de validité des inscriptions de numéros de télécommunication sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-528, 30 septembre 2013
- *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-26, 28 janvier 2013
- *Interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24, 19 janvier 2012
- *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 2009
- *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
- *Rapports du Groupe de travail sur le fonctionnement de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion*, Décision de télécom CRTC 2007-47, 3 juillet 2007
- *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004
- *Application des restrictions relatives au télémarketing à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication*, Ordonnance CRTC 2001-193, 5 mars 2001
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1er mai 1997

- *Relativement à des requêtes présentées par Bell Canada (Bell) en vertu des avis de modification tarifaire 5685 du 29 janvier 1996 et 5685A du 7 février 1996, en vue de faire approuver des révisions à l'article 1800 de son Tarif général, et par la BC TEL en vertu de l'avis de modification tarifaire 3444 du 14 février 1996, en vue de faire approuver des révisions à l'article 13 de son Tarif général, Ordonnance Télécom CRTC 96-1229, 7 novembre 1996*
- *Utilisation des installations des compagnies de téléphone pour la fourniture de télécommunications non sollicitées, Décision Télécom CRTC 94-10, 13 juin 1994*
- *Utilisation des composeurs-messagers automatiques, Décision Télécom CRTC 85-2, 4 février 1985*

## Opinion concordante du conseiller Bram Abramson

1. La présente décision est une décision de routine concernant le recouvrement des coûts. Elle est conforme au cadre de longue date du Conseil pour superviser les télécommunications vocales non sollicitées, où les inscriptions des télévendeurs financent la surveillance réglementaire. Cependant, le monde pour lequel ce cadre a été établi n'existe plus. La manière dont les Canadiennes et les Canadiens utilisent le système téléphonique, en dépendent et y font confiance a grandement changé.
2. J'écris donc séparément pour soulever une question fondamentale. Pourquoi, en 2025, réglementons-nous encore les télécommunications vocales à des fins de télémarketing non sollicitées selon le principe de l'option de retrait, alors que par défaut, il faut choisir d'adhérer aux messages électroniques commerciaux non sollicités? Y a-t-il encore une justification fondée sur des principes pour cette différence d'approche? Ou, au contraire, sommes-nous limités par la structure de notre modèle de financement?
3. Commençons par le début : Le Conseil, comme beaucoup de ses pairs dans le monde, réglemente depuis longtemps les communications importunes. Il a commencé à le faire en 1985, en restreignant l'utilisation des composeurs-messagers automatiques (CMA). Même alors, trois membres du Conseil (Mme Coupal, Mme Gower et M. McRae) n'étaient pas d'accord avec la décision et voulaient aller plus loin et demander l'interdiction pure et simple des CMA, en mettant en garde que « les avantages socio-économiques possibles des CMA ne l'emportent pas sur les inconvénients qu'ils présentent pour les abonnés »<sup>3</sup>.
4. La *Loi sur les télécommunications* de 1993 a exigé qu'on réglemente les télécommunications non sollicitées, en veillant au respect d'un équilibre entre les inconvénients et la liberté d'expression<sup>4</sup>. Les règles concernant le télémarketing et les CMA, y compris la gouvernance de la liste interne de numéros de télécommunication exclus (1994)<sup>5</sup>, ont été élargies pour inclure les télécopieurs (1996)<sup>6</sup>, les nouvelles entreprises de services locaux concurrentes (1997)<sup>7</sup>, ainsi que les revendeurs et les fournisseurs de services de téléphonie par Internet (2001)<sup>8</sup>. En 2004, nous avons constaté un mérite considérable dans l'adhésion à une Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTTE)<sup>9</sup>. En 2007, nous avons mis en place<sup>10</sup> des

---

<sup>3</sup> Voir la décision de télécom 85-2.

<sup>4</sup> L.C. 1993, ch. 38, section 41

<sup>5</sup> Voir la décision de télécom 94-10.

<sup>6</sup> Voir l'ordonnance de télécom 96-1229.

<sup>7</sup> Voir la décision de télécom 97-8.

<sup>8</sup> Voir l'ordonnance 2001-193.

<sup>9</sup> Voir la décision de télécom 2004-35, paragraphe 92.

<sup>10</sup> S'appuyant sur les nouvelles dispositions de la *Loi sur les télécommunications* : voir les articles 41.1 à 41.7 et 72.01 à 72.15.

inscriptions à la LNNTE d'une durée de trois<sup>11</sup>, de cinq<sup>12</sup> et de six ans<sup>13</sup>, et ensuite des inscriptions permanentes<sup>1415</sup>. En 2013<sup>16</sup>, le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées (Règlement)* a mis en place de manière permanente un mécanisme de financement qui relie directement la surveillance de l'inscription à la LNNTE par les télévendeurs et du paiement des frais d'abonnement.

5. La décision actuelle fait partie de ce régime. Elle fait en sorte que le public, comme l'exige le *Règlement*, soit mis au courant des coûts réels de la réglementation du Conseil pour la télévente pour 2024-2025, et des coûts estimés pour 2025-2026. Elle permet aux roues de notre mécanisme de recouvrement des coûts de continuer à tourner. Je suis d'accord avec cette décision. Par contre, j'écris séparément pour soulever une préoccupation plus profonde.
6. En 2004, lorsque nous avons constaté un mérite considérable dans l'adhésion à une LNNTE, nous nous sommes appuyés sur notre liste interne de numéros de télécommunication exclus avec option de retrait, et sur une approche semblable adoptée par nos voisins du sud. Mais deux décennies se sont écoulées depuis. Le Canada a adopté une législation sur la protection du commerce électronique (*Loi canadienne anti-pourriel [LCAP]*) qui est fondé sur un modèle d'adhésion aux messages électroniques commerciaux<sup>17</sup>. La place des appels synchrones vocaux dans la vie quotidienne a grandement diminué. Il a toutefois eu une forte hausse des appels automatisés, du télémarketing non enregistré et de la fraude fondée sur l'usurpation d'identité, qui sont maintenant de plus en plus aidés par l'intelligence artificielle. Dans ce contexte, un modèle avec option de retrait est-il toujours dans l'intérêt public?
7. Ce contexte dystopique est moins la faute des télévendeurs respectueux de la loi ou des chercheurs par sondages, que de celle des télévendeurs illicites et non inscrits, des cybercriminels et des fraudeurs visant la collecte de données. Le Conseil a imposé une batterie croissante de techniques, comme le blocage des appels manifestement

---

<sup>11</sup> Voir les décisions de télécom 2007-47 et 2007-48.

<sup>12</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2009-200.

<sup>13</sup> Voir la décision de Conformité et Enquêtes 2013-528.

<sup>14</sup> Voir la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-341.

<sup>15</sup> D'autres changements mineurs ont été apportés à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155 et à la décision de Conformité et Enquêtes 2015-321.

<sup>16</sup> S'appuyant sur l'article 41.21, alors nouvellement établi, de la *Loi sur les télécommunications*. Voir la décision de Conformité et Enquêtes 2013-26.

<sup>17</sup> *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, L.C. 2010, ch. 23; *Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC)*, DORS/2012-36 (« LCAP »)

illicites<sup>18</sup>, la réduction de la mystification de l'identité de l'appelant<sup>19</sup>, l'augmentation de la traçabilité<sup>20</sup> et la canadianisation des normes STIR/SHAKEN<sup>21</sup> (pour la part encore limitée des appels interconnectés au protocole Internet<sup>22</sup>). Les fournisseurs de services téléphoniques ont aussi mis en place des services qui indiquent les appels suspects et qui filtrent les intermédiaires<sup>23</sup>. Le problème demeure : quand la confiance dans le modèle a été érodée, et que le risque défavorable provenant de menaces automatisées en direct et d'imposteurs cherchant à recueillir des données n'a jamais été si grand, ne devrions-nous pas repenser le modèle lui-même? Les numéros de téléphone non inscrits reflètent-ils un choix éclairé – ou un manque de sensibilisation et un désengagement?

8. Dans ce dernier cas, pourquoi maintenir un système complexe d'inscriptions et d'abonnements? Pourquoi ne pas faire comme pour la LCAP, et faire appliquer par défaut les règles qui s'appliquent aux numéros enregistrés? Le temps est-il venu d'imposer une approche d'adhésion au télémarketing, selon une relation d'affaires en cours, comme c'est le cas pour d'autres communications électroniques commerciales non sollicitées?
9. La réponse a peut-être moins à voir avec les politiques publiques qu'avec l'inertie institutionnelle. La LNNTE n'est pas seulement un outil de protection des consommateurs : c'est un mécanisme de revenu intégré à la loi. Et si ce mécanisme était devenu un artefact réglementaire qui freine la modernisation?
10. L'ordonnance à laquelle est jointe la présente opinion concordante administre correctement le système tel qu'il est, et tel qu'il est resté même si le système téléphonique a fondamentalement changé. Toutefois, l'ancien mécanisme de financement, et donc de réglementation, est intégré aux articles 41.1, 41.2 et 41.21 de la *Loi sur les télécommunications*. J'ai écrit séparément pour attirer l'attention sur cette contrainte et demander comment nous pourrions tracer une voie pour le futur.

---

<sup>18</sup> Voir la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-484.

<sup>19</sup> Voir la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32.

<sup>20</sup> Voir l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2024-43.

<sup>21</sup> Voir la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-123.

<sup>22</sup> L'interconnexion IP, examinée pour la dernière fois en 2012, n'a pas été mandatée au Canada, et il semble y avoir des retards importants dans des secteurs clés. Voir la [lettre](#) du Conseil datée du 21 octobre 2021, et la politique réglementaire de télécom 2012-24.

<sup>23</sup> Voir les paragraphes 56 à 86 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, ainsi que le paragraphe 43 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-484. Dans le cas où il y a une liste de blocage de tiers ou un fournisseur qui agit comme intermédiaire pour une part importante des appels, cela pourrait soulever des enjeux d'application régulière de la loi, de responsabilité et d'équité semblables à ceux soulevés par l'utilisation de pourriels tiers, de réseaux de zombies et d'autres listes de blocage liées à l'Internet : voir les paragraphes 174 à 179 de la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2022-170.