



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Répondre à l'appel : Favoriser un contexte de télémarketing sûr et pratique pour les Canadiens

Rapport annuel 2020-2021 du CRTC sur l'administration de la Liste nationale de
numéros de télécommunication exclus

Présenté au Ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique Canada
Le 30 septembre 2021

*Notre but est de disposer d'un système de communication sûr, sécuritaire et
fiable à l'intention des Canadiens dans un environnement numérique en
constante évolution.*

ISSN Num: 2561-2573
Cat Num : BC9-29F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, en tout ou en partie, aux 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. 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 à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2 CANADA
Téléphone : 819-997-0313

Sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2021.

Tous droits réservés.

(Aussi disponible en anglais)

Table des matières

Du télémarketing juste, honnête et sûr.....	4
Droits et dépenses d'exploitation en 2020-2021.....	4
Inscriptions, plaintes et perceptions	5
Nous avons créé des politiques sur le télémarketing afin de protéger les Canadiens	5
Participation.....	6
« Oui allô? J'aimerais faire une plainte s.v.p.! »	6
Présence des télévendeurs : inscriptions et abonnements	10
De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires	10
Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens	12
De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives	12
Protection des électeurs.....	14
Transmettre le message aux Canadiens	14
Élaborer un système de communication de calibre mondial	15
Collaboration internationale et nationale.....	15
Partenariat et sensibilisation	16
Collaborer avec l'industrie pour aider les Canadiens à la maison	16

Du télémarketing juste, honnête et sûr

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente et supervise la radiodiffusion et les télécommunications canadiennes dans l'intérêt du public. Une [partie de notre mandat](#) consiste à protéger les Canadiens contre les télécommunications non sollicitées — un pouvoir qui nous a été conféré par le Parlement en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le cadre réglementaire découlant vise à protéger la vie privée des Canadiens et à prévenir les inconvénients et dérangements causés par les télécommunications non sollicitées, tout en permettant le recours légitime au télémarketing. Cette protection est imposée par les *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (RTU/les Règles), qui comprennent les *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (LNNTÉ) et les *Règles de télémarketing* et les *Règles sur les composeurs-messagers automatiques* (CMA). Nous sommes également responsables de l'établissement et du maintien du Registre de communication avec les électeurs aux termes de la *Loi électorale du Canada* (2014) modifiée afin de s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs le font de manière transparente.

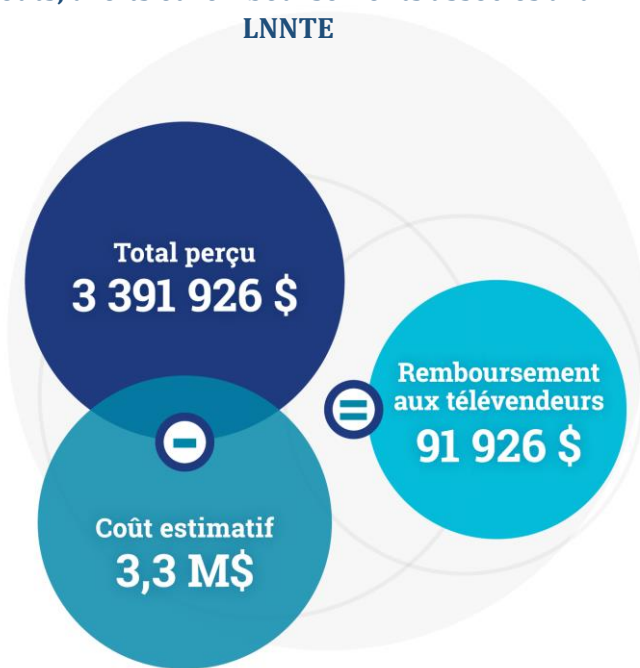
À l'appui des Règles, nous favorisons la conformité au moyen d'activités de formation et de sensibilisation à l'intention d'organisations faisant appel au télémarketing dans de nombreux secteurs de l'industrie. De plus, nous enquêtons sur les cas de non-conformité et les traitons, nous communiquons les résultats des enquêtes, et nous assurons la poursuite des activités liées à la LNNTÉ. Enfin, nous informons les Canadiens sur les mesures correctives et leur montrons comment se protéger et comment porter plainte de façon à aider le CRTC à régler les enjeux liés au marketing.

Droits et dépenses d'exploitation en 2020-2021

Les Règles exigent que toute personne qui mène des appels de télémarketing auprès des Canadiens et ceux qui engagent un télévendeur pour faire du télémarketing s'inscrive ou s'abonne à la LNNTÉ. La *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC le pouvoir de percevoir les frais d'abonnement connexes afin de recouvrer les coûts du Conseil associés à l'enquête et à l'application de la LNNTÉ. Chaque année, nous établissons des recettes cibles pour les droits de télécommunications non sollicitées.

Au début de l'exercice 2020-2021, les coûts du CRTC pour administrer le régime de la LNNTÉ pour cet exercice étaient estimés à 3,3 millions de dollars. Les recettes perçues pour les droits de télécommunications non sollicitées étaient de 3 391 926 dollars. Étant donné que le montant total payé en 2020-2021 dépassait les coûts de réglementation estimés à 3,3 millions de dollars, le montant excédentaire (91 926 \$) est remboursé aux télévendeurs conformément à la [formule établie au paragraphe 4\(2\) du Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées](#).

Coûts, droits et remboursements associés à la LNTE



Inscriptions, plaintes et perceptions

Nous avons créé des politiques sur le télémarketing afin de protéger les Canadiens

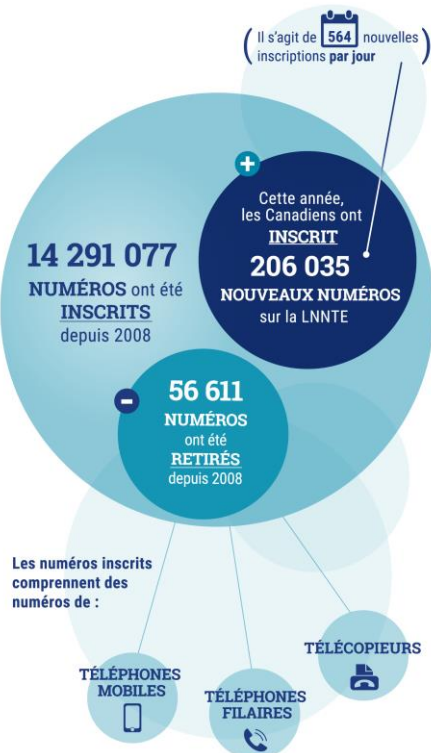
Pour les protéger de quoi au juste? Des menaces à leur vie privée, de leur vulnérabilité dans le système de communication ainsi que des télécommunications inopportunes comme les appels de vente indésirables la nuit.

Le CRTC offre également des stratégies aux télévendeurs afin qu'ils puissent respecter les Règles.

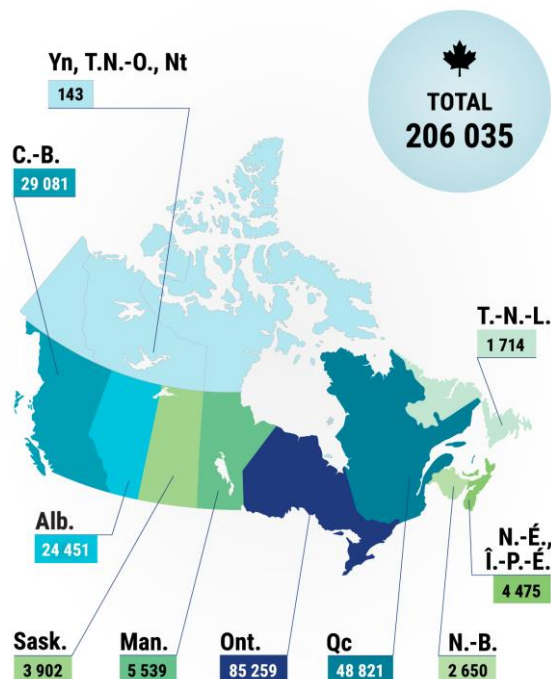
Participation

Depuis que nous avons mis en œuvre la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit non moins de 14 291 077 numéros de télécommunications et retiré 56 611 numéros.

Au cours du dernier exercice financier uniquement, les Canadiens ont inscrit 206 035 numéros de téléphone filaires, de téléphones mobiles et des lignes de télécopieurs, soit une moyenne de plus de 564 numéros par jour.



Qui s'inscrit?



Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard :

À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest :

À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées. Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).

« Oui allô? J'aimerais faire une plainte s.v.p.! »

Nous comptons sur les Canadiens pour nous faire savoir quand un télévendeur est soupçonné de ne pas respecter les Règles. La meilleure façon de se plaindre est par l'intermédiaire de l'administrateur de la LNNTE.

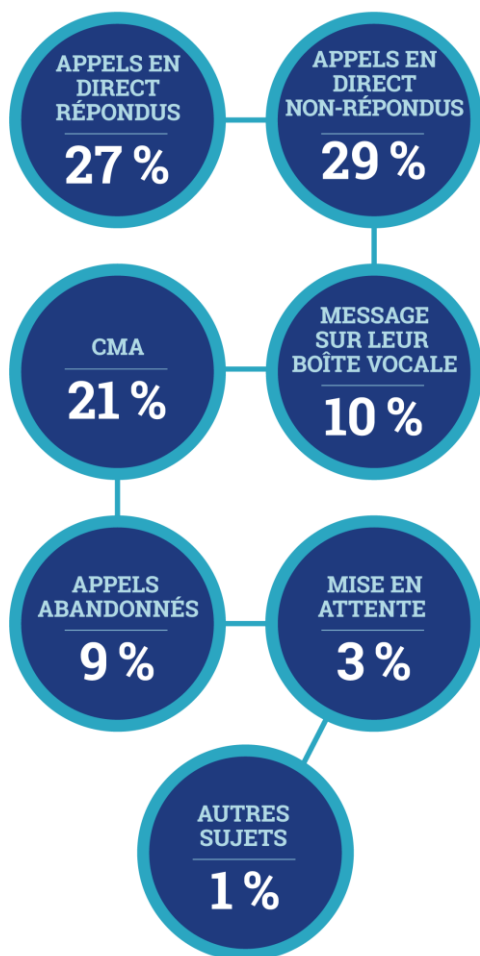
En 2020-2021, les Canadiens ont déposé 45 874 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE.

« ... Nous remercions tous les Canadiens qui ont envoyé des plaintes, car cela nous aide à repérer les pratiques non conformes. »

– Steven Harroun, cadre en chef de la conformité et des enquêtes, CRTC,
[Communiqué de presse du CRTC du 10 novembre 2020](#)



Qu'est-ce qui préoccupe les gens?



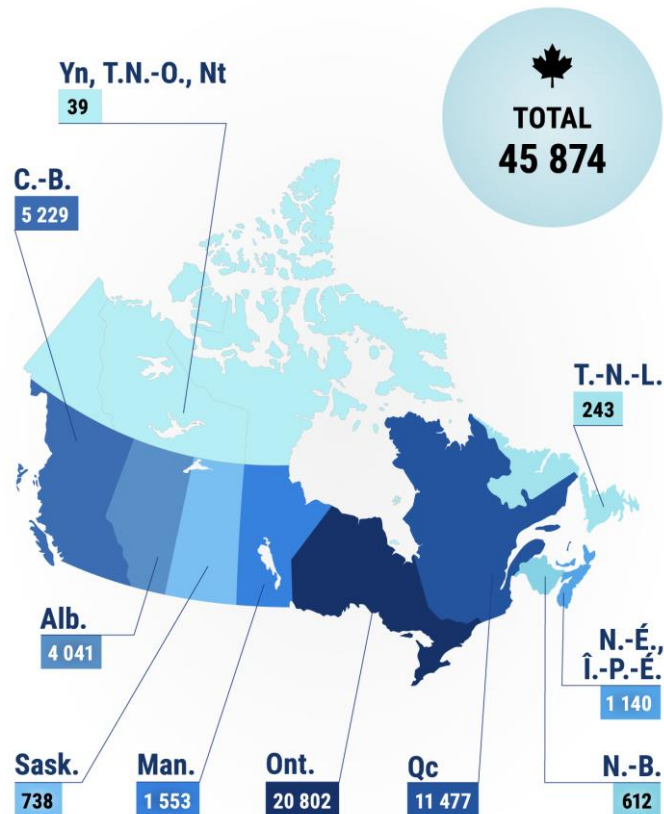
Grâce au **formulaire de plainte interactif** et au **soutien en temps réel par clavardage** de l'administrateur de la LNNTÉ, nous sommes en mesure de mieux classer ces plaintes des Canadiens. En 2020-2021, les plaintes canadiennes étaient les suivantes :

- 27 % concernaient des appels en direct de télévendeurs
- 29 % concernaient des appels des télévendeurs, mais l'appel n'a pas été pris
- 21 % étaient liées aux CMA
- 10 % concernaient des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale
- 9 % étaient liées aux appels abandonnés (c.-à-d. des cas où un dispositif de composition prédictive a été utilisé ou il n'y personne sur la ligne)
- 3 % concernaient les messages préenregistrés à mettre en attente lors d'un appel en personne
- 1 % portaient sur un télécopieur ou un son de télécopieur

Bilan des plaintes à l'échelle nationale

Bien que des Canadiens de partout au pays aient déposé des plaintes, l'Ontario et le Québec arrivent en tête de liste avec un total de 70 % de toutes les plaintes provenant de ces deux provinces.

Bilan des plaintes à l'échelle nationale



Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : à noter que comme ces régions disposent des mêmes indicateurs régionaux, leurs données sont regroupées.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : à noter que comme ces régions disposent des mêmes indicateurs régionaux, leurs données sont regroupées. Ces endroits comprennent des indicateurs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées du Canada).

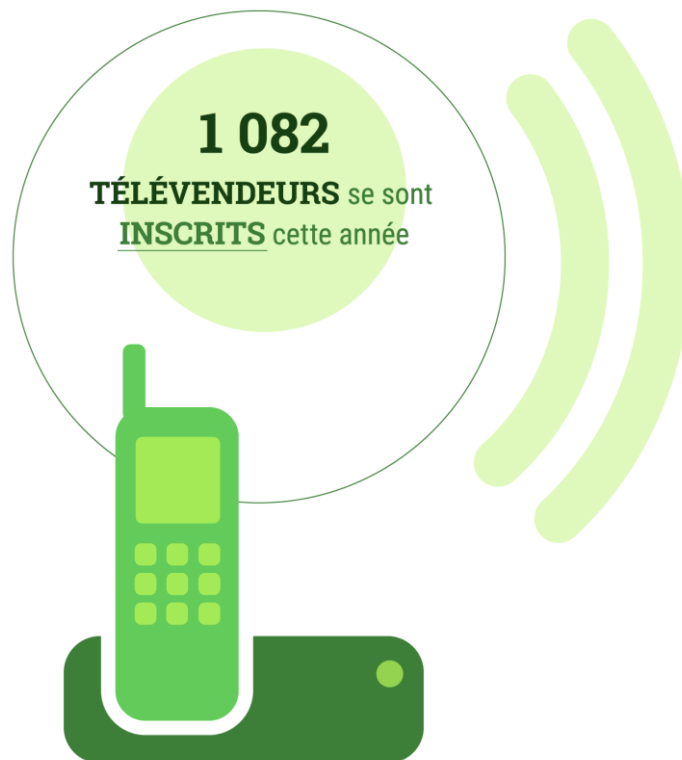
Présence des télévendeurs : inscriptions et abonnements

De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires

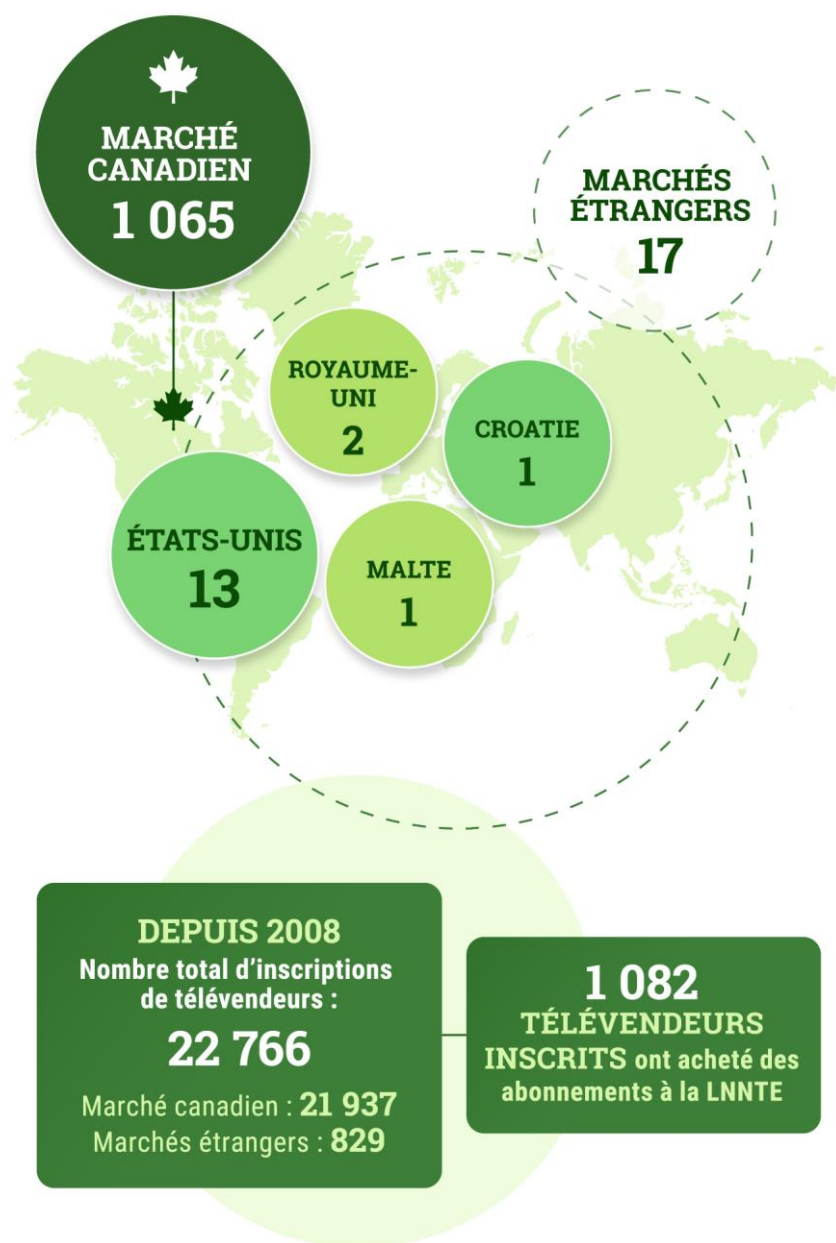
Les télévendeurs et leurs clients doivent participer à la LNNTÉ du Canada de deux façons : en s'inscrivant et en s'abonnant.

En 2020-2021, 1 082 nouveaux télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.

Parmi ces télévendeurs inscrits, 887 organisations ont acheté un abonnement à la LNNTÉ, pour un total de 1 584 achats individuels. Les abonnements des télévendeurs sont disponibles pour plusieurs indicatifs régionaux ainsi que pour un seul indicatif régional. Les abonnés peuvent choisir des abonnements pour de longues périodes ou de courtes périodes, ou pour une combinaison des deux. Les télévendeurs peuvent donc choisir la meilleure option selon leurs plans d'affaires et opérationnels.



Qui s'est inscrit en 2020-2021?



Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens

De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives

Nos mesures d'application envoient un message clair aux télévendeurs et leurs clients qu'ils sont tenus à respecter les règles sur les télécommunications non sollicitées, de s'inscrire à la LNNTE et de s'abonner.

Pour relever ces défis, le CRTC a le pouvoir d'enquêter et de prendre des mesures contre les contrevenants, y compris la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires.

Tous les télévendeurs qui mènent des activités de télémarketing pour leur compte ou pour le compte d'un client doivent suivre les Règles. Entre autres, ils doivent :

- s'identifier et, sur demande, donner un numéro de télécopieur ou de téléphone où la personne appelée peut joindre quelqu'un au sujet de l'appel de télémarketing;
- afficher le numéro de téléphone d'où ils appellent ou que le consommateur peut utiliser pour les rappeler;
- n'appeler ou n'acheminer des télécopies qu'entre 9 h et 21 h 30 en semaine et qu'entre 10 h et 18 h les fins de semaine.

Les télévendeurs doivent également se conformer aux *Règles sur les composeurs-messagers automatiques*. Les CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement et peuvent aussi transmettre un message préenregistré.

Pour l'application des Règles, l'un de nos principaux objectifs est d'amener les contrevenants à s'y conformer. Pour ce faire, une fois que nous avons recueilli les renseignements permettant de sélectionner des cas de violation présumée et de faire enquête, nous avons recours à des [outils d'application de la loi](#) qui nous permettent d'intervenir à l'égard de chaque cas de manière appropriée. Ces outils comprennent :

- lettre d'avertissement pour les violations mineures;
- [avis de violation](#) qui établit les mesures correctives précises;
- [procès-verbal de violation](#), une mesure d'exécution officielle établit à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* qui peut entraîner une sanction administrative pécuniaire (SAP);
- entente négociée, soit un accord officiel entre une entité qui a commis une violation et le cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Dans le cadre d'une entente, l'entité doit avouer sa responsabilité, cesser de contrevenir aux Règles, accepter un procès-verbal de violation assorti d'une SAP et élaborer un plan de conformité.

Les violations des Règles pouvant atteindre 1 500 \$ par violation et par jour pour les particuliers, et 15 000 \$ par violation et par jour pour les sociétés.

Les SAP émises depuis 2008 atteignent un total de 10 716 930 \$.

En 2020-21, nous avons émis :

22
CITATIONS

19
LETTRES
D'AVERTISSEMENT

21
PROCÈS-VERBAUX
DE VIOLATION
au Canada

LA SOMME LA PLUS
ÉLEVÉE, VERSÉE EN
PÉNALITÉ MONÉTAIRE
POUR VIOLATION DES
RÈGLES, ÉTAIT DE
200 000 \$
TOTAL ÉMIS :
259 000 \$

100 %
TOUTES LES ENTITÉS
AMENÉES À
SE CONFORMER
AUX RÈGLES
au moyen d'ententes
négociées ont mis
en place des pratiques
de conformité.

100 %
TOUTES LES ENTITÉS
ASSUJETTIES À
DES MESURES
D'EXÉCUTION EN
2019-2020 sont
demeurées conformes
aux Règles durant
l'exercice 2020-2021.

Protection des électeurs

En plus d'appliquer les Règles concernant les appels, aux termes de la *Loi sur l'intégrité des élections*, de la *Loi électorale du Canada*, et de la *Loi sur les télécommunications*, nous assurons également l'application du [Registre de communication avec les électeurs](#) (RCE). En campagne électorale, les candidats, les partis politiques et les partisans doivent respecter certaines règles qui régissent le RCE. Cet outil sert à protéger les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs, et à garantir que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection fédérale le font de manière transparente. Pendant les élections, nous sommes prêts à traiter les inscriptions, les plaintes et à enquêter sur les violations potentielles.

Entre autres activités d'application relatives aux violations du RCE, mentionnons des lettres d'avertissement, des avis de violation et des sanctions pouvant atteindre 1 500 \$ par violation et par jour pour les particuliers, et 15 000 \$ par violation et par jour pour les sociétés.

En 2020-2021, le CRTC a émis 111 lettres d'avertissement et 46 citations pour des violations présumées dans le cadre du RCE. Toutes les violations du Registre sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [mesures d'application relatives au Registre de communication avec les électeurs](#). En 2020-2021, le CRTC a également activé et géré le RCE pour l'élection partielle tenue le 26 octobre 2020 pour le centre de Toronto et la région du centre de York.

Transmettre le message aux Canadiens

« Nous essayons d'atteindre le plus grand nombre possible de Canadiens pour les avertir des activités frauduleuses et des escroqueries potentielles. »

L'année dernière, nous avons :

- publié plusieurs alertes, vidéos et infographies faciles et simples d'accès;
- utilisé Twitter, Facebook et LinkedIn pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs au sujet des questions liées au télémarketing;
- participé, pour la première fois, à un balado présentant des discussions sur la LNTE du CRTC et les exigences des membres de l'industrie.

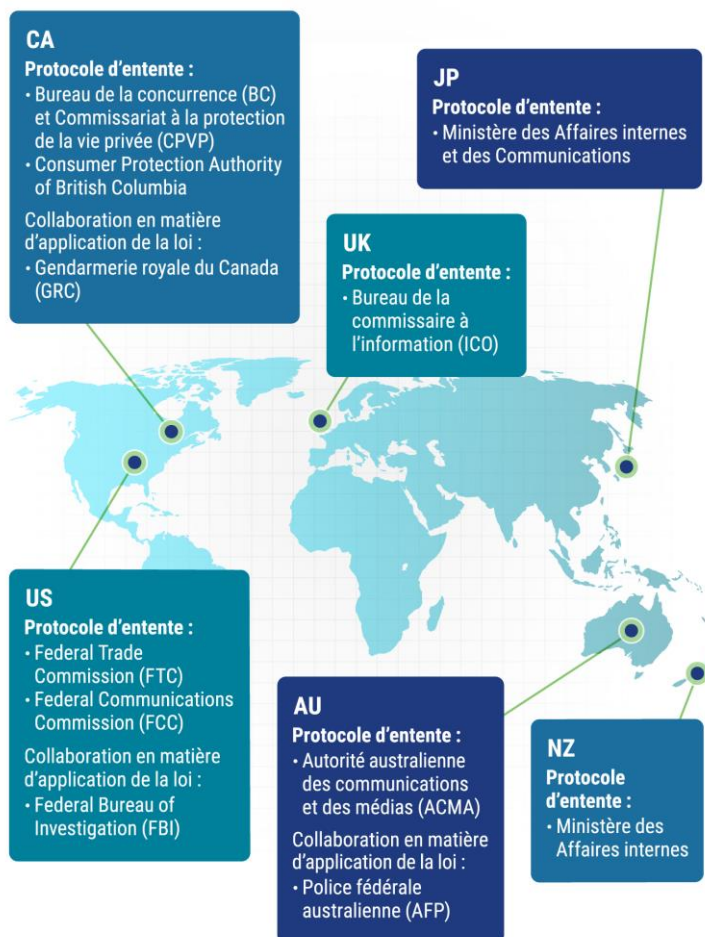


Élaborer un système de communication de calibre mondial

Notre but est de disposer d'un système de communication sûr, sécuritaire et fiable à l'intention des Canadiens dans un environnement numérique en constante évolution. Établir de solides partenariats avec l'industrie et avec des organismes nationaux et internationaux d'application de la loi nous permettra de concerter nos efforts et de contrer plus efficacement les pourriels et les appels indésirables.

Collaboration internationale et nationale

Protocoles d'entente pour lutter contre les appels de marketing non sollicités



Jusqu'à présent, le CRTC a établi 16 partenariats avec des organismes du monde entier afin de mieux remplir son mandat. Ces accords permettent aux organismes d'échanger des renseignements et de fournir du soutien aux enquêtes, sur demande et conformément à la loi.

Les protocoles d'entente offrent également des possibilités de recherche et d'éducation, en plus de donner lieu à des échanges de personnel et à des initiatives de formation conjointes.

Partenariat et sensibilisation

Webinaires pour télévendeurs

Afin d'aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, nous avons organisé plus de 30 séances virtuelles de sensibilisation à la conformité à l'intention de représentants de l'industrie partout au Canada. Le CRTC a réalisé un premier [balado en anglais](#), où trois conversations distinctes axées sur la LNTE du CRTC et sur les exigences des membres de l'industrie ont été présentées. En raison des restrictions liées à la pandémie, le CRTC a également diffusé plusieurs de ses séances par webinaire afin de maximiser la participation des télévendeurs dans l'ensemble du Canada.

Collaborer avec l'industrie pour aider les Canadiens à la maison

Protéger les Canadiens directement chez eux

En 2020-2021, le CRTC a approuvé un projet pilote de blocage d'appels, qui utilise la technologie de l'intelligence artificielle, pour permettre à un grand fournisseur de services de télécommunication (FST) de bloquer certains appels vocaux frauduleux et trompeurs. Grâce à ce projet pilote, un nombre important d'appels frauduleux ont pu être bloqués avant même d'atteindre les Canadiens.

Élaboration et mise en œuvre des politiques

À la suite d'une consultation publique, le Conseil a ordonné aux FST de mettre en œuvre les normes STIR/SHAKEN¹ pour authentifier et vérifier l'information d'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet, à titre de condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, à compter du 30 novembre 2021.

Consultez la [Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-123](#) pour obtenir plus de détails sur la mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN pour les appels vocaux sur IP.

De plus, le CRTC a continué d'appuyer l'élaboration par l'industrie d'un processus de dépistage du point d'origine des appels importuns, y compris l'approbation d'un projet pilote de dépistage, afin de faciliter les efforts de conformité et d'application de la loi.

¹ STIR/SHAKEN est une technologie développée par l'industrie qui permettra aux fournisseurs de services d'attester si l'identité d'un appelant est digne de confiance. Cette attestation se fera par l'authentification et la vérification de l'information sur l'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet (IP).