



Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Répondre à l'appel :

Favoriser un contexte de télémarketing sûr et pratique pour les Canadiens

Rapport annuel 2021-22 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
Septembre 2022

N° ISSN : 2561-2573
N° de catalogue : 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, 2022.

Tous droits réservés.

(Aussi disponible en anglais)

Les Règles sur les télécommunications non sollicitées et la protection des Canadiens

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.

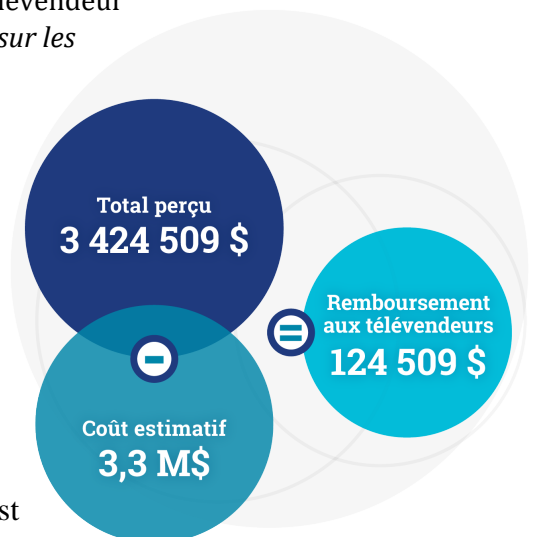
Le CRTC cherche à améliorer la vie privée et la protection des Canadiens par le moyen de son programme de conformité et d'application, qui comprend la promotion, la surveillance, l'enquête et l'application des règles et règlements associés aux RUT/les Règles. En utilisant une combinaison de ces initiatives, le CRTC s'efforce de créer un environnement dissuasif pour la non-conformité et d'aider les entreprises à se conformer.

Dans le cadre de ses instances publiques, le CRTC veille également à ce que ses politiques de réglementation répondent à l'évolution des technologies, des modèles commerciaux et des besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée.

Droits et dépenses d'exploitation en 2021-2022

Les Règles contiennent des exigences d'inscription et d'abonnement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) pour ceux qui effectuent des appels de télémarketing auprès des Canadiens et ceux qui engagent un télévendeur pour effectuer des appels de télémarketing en leur nom. La *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC le pouvoir de percevoir les droits de télécommunications non sollicitées 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 2021-2022, 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 3 424 509 dollars. Comme le montant total payé en 2021-2022 dépassait les coûts de réglementation estimés à 3,3 millions de dollars, le montant excédentaire (124 509 \$) est

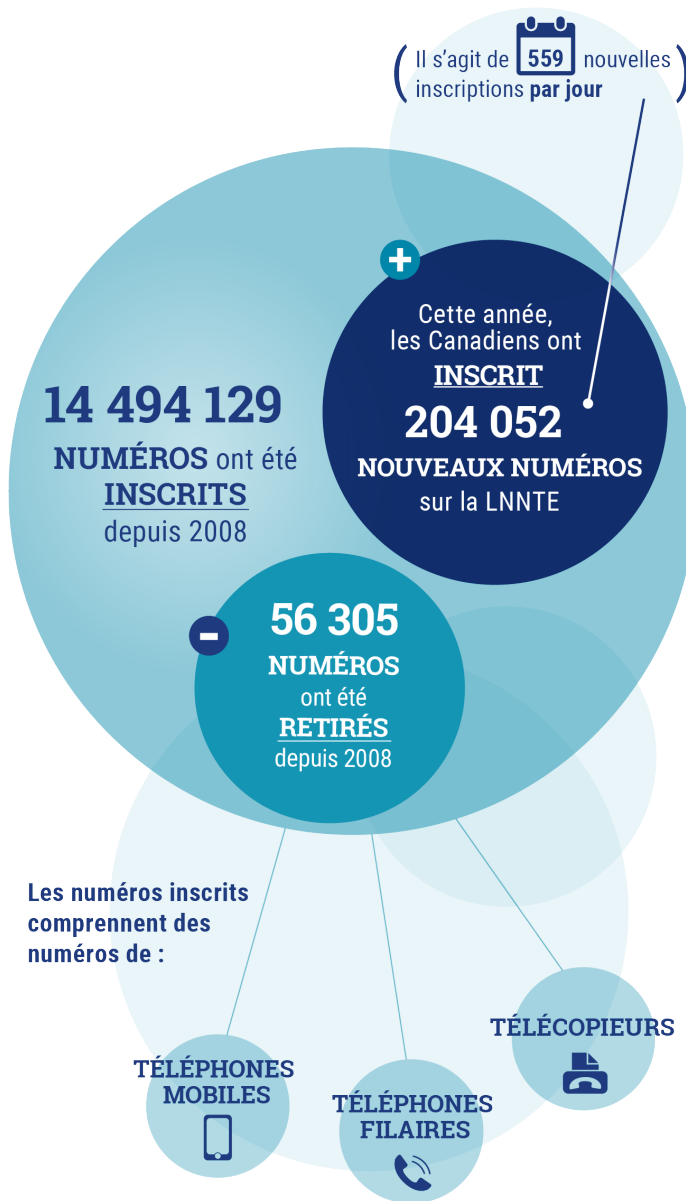


remboursé aux télévendeurs conformément à la [formule établie au paragraphe 4\(2\) du Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées](#).

Numéro Inscriptions et plaintes

Participation

Depuis que nous avons mis en œuvre la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit non moins de 14 494 129 numéros de télécommunications et retiré 56 305 numéros.

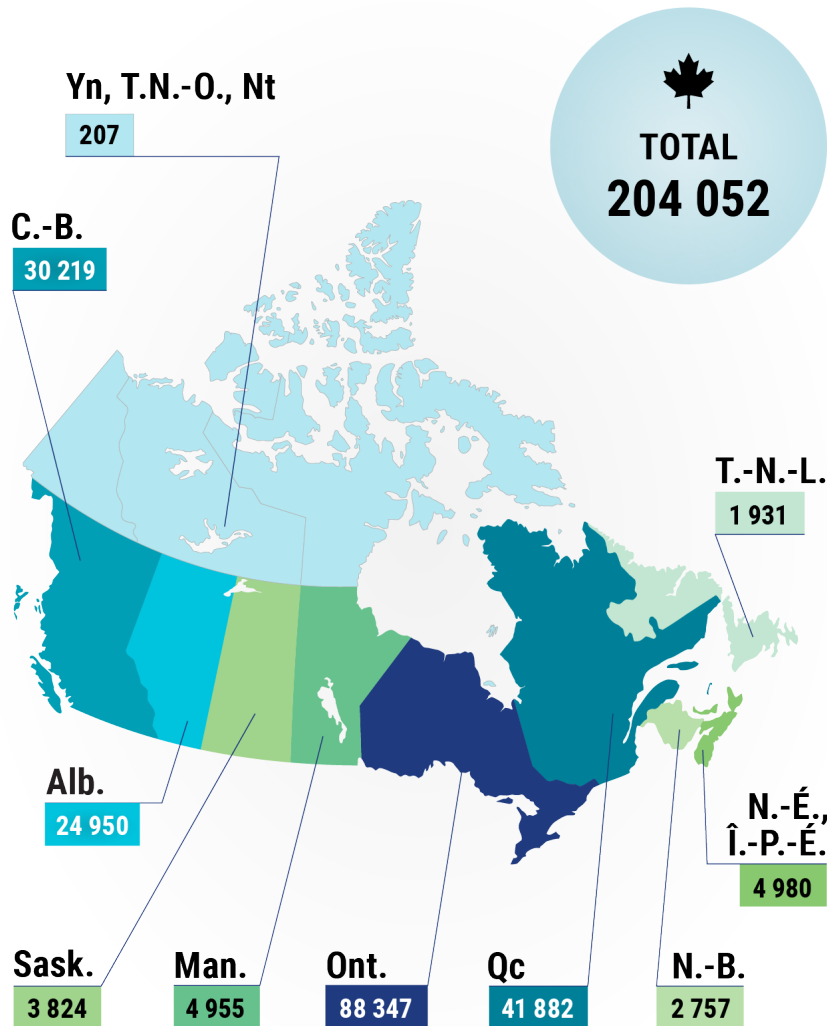


Au cours du dernier exercice financier uniquement, les Canadiens ont enregistré 204 052 numéros pour des services domestiques, mobiles, de télécopie ou de service VoIP – soit une moyenne de plus de 559 numéros par jour.

Les Canadiens peuvent inscrire leurs numéros gratuitement et vérifier si un numéro figure sur la liste en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant le [site Web de la LNNTE](#).

Nombre d'inscriptions par province et territoire en 2021-2022

Les Canadiens de partout au pays continuent d'inscrire leurs numéros auprès de l'administrateur de la LNTE. Le volume des numéros enregistrés coïncide avec la répartition de la population par province et territoire.



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).

Plaintes des Canadiens en 2021-2022

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

En 2021-2022, les Canadiens ont déposé 44 708 plaintes auprès de l'administrateur de la LNANTE. 89 % des plaintes reçues concernaient la réception d'appels alors que leur numéro figurait sur la LNANTE.



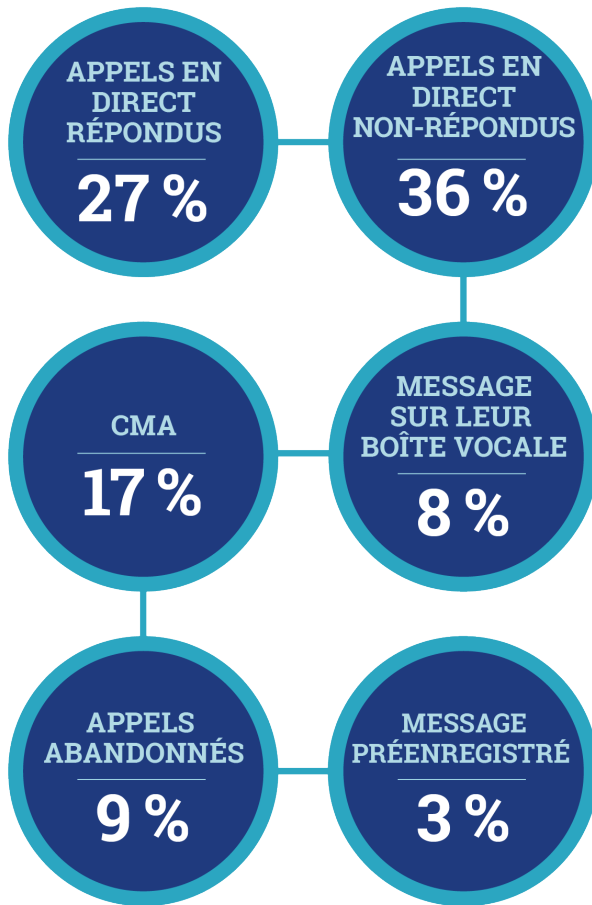
[Les Canadiens peuvent déposer une plainte en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant le site Web de la LNANTE.](#)

Pour déposer une plainte, il suffit de fournir :

1. Le numéro de téléphone où l'appel a été reçu.
2. Le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur.
3. La date à laquelle vous avez reçu

Principales plaintes des Canadiens concernant les appels à des fins de télémarketing

Grâce au **formulaire de plainte interactif** et au **soutien en temps réel par clavardage** de l'administrateur de la LNNTE, nous sommes en mesure de mieux classer ces plaintes des Canadiens.

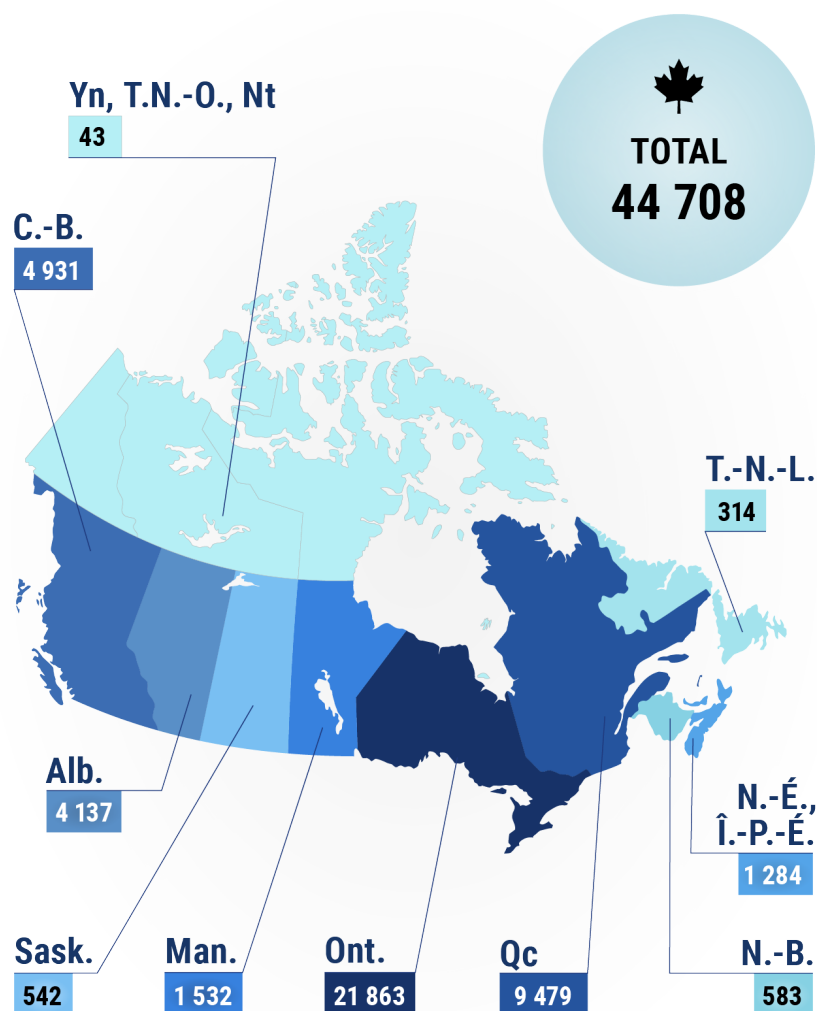


En 2021-2022, les plaintes canadiennes étaient les suivantes :

- 27 % concernaient des appels en direct de télévendeurs
- 36 % concernaient des appels des télévendeurs, mais l'appel n'a pas été pris
- 17 % concernaient des CMA
- 8 % concernaient des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale
- 9 % étaient des appels abandonnés (c.-à-d. des cas où un dispositif de composition prédictive a été utilisé ou il n'y avait personne sur la ligne) ou un son de télécopieur
- 3 % concernaient les messages préenregistrés à mettre en attente lors d'un appel en personne

Plaintes par province et territoire en 2021-2022

Bien que les Canadiens de tout le pays continuent de déposer des plaintes, le nombre total de plaintes a diminué d'environ 3 % par rapport à l'année précédente. La baisse la plus importante des plaintes déposées provient de la province de Québec, où les plaintes ont diminué de près de 18 % par rapport à l'année précédente.



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).

Inscriptions et abonnements des télévendeurs

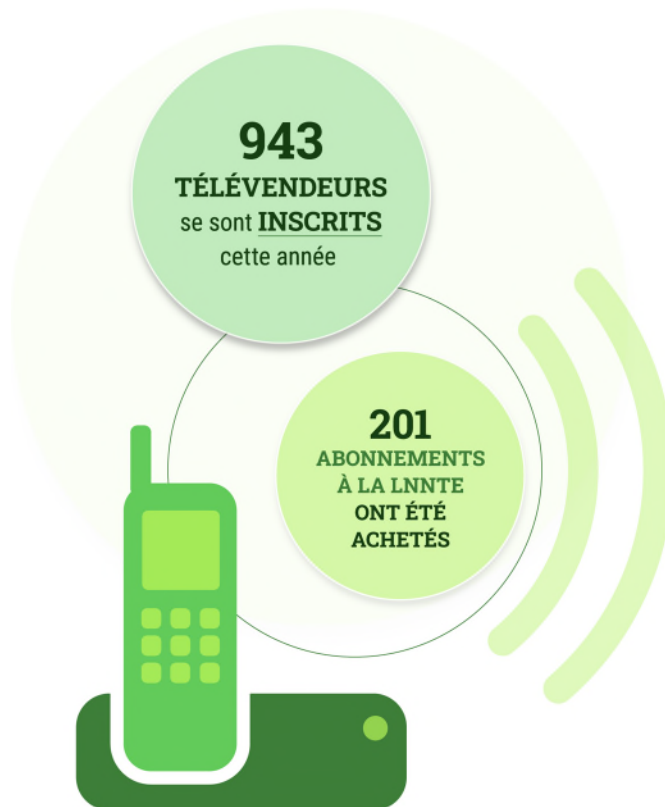
Tous les télévendeurs doivent s'inscrire sur la LNNTÉ. L'inscription est gratuite.

Les télévendeurs qui ne font que passer des appels ou envoyer des télécopies qui sont exemptés de la LNNTÉ ne doivent pas acheter un abonnement, ni télécharger la LNNTÉ.

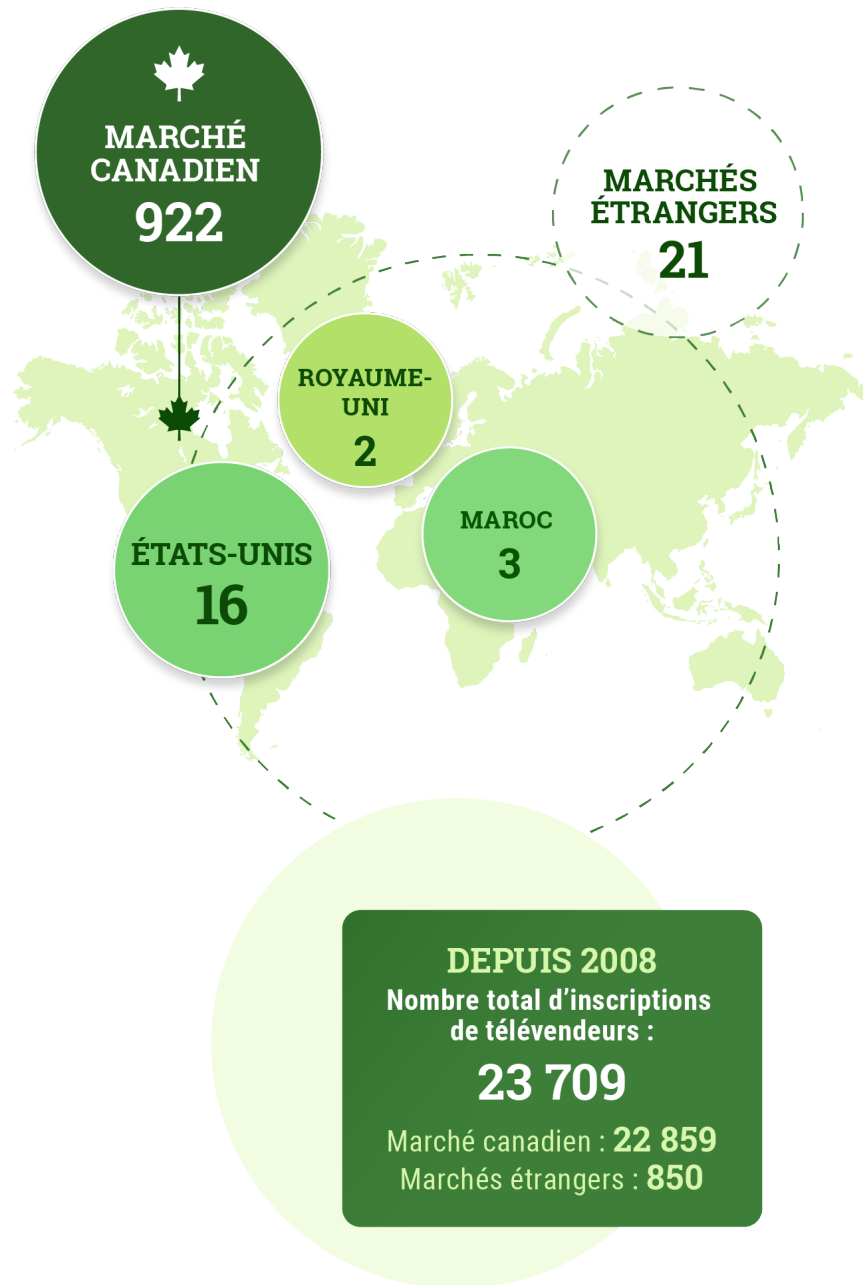
Cependant, les télévendeurs réguliers doivent acheter un abonnement pour les codes régionaux où ils ont l'intention d'appeler. Les frais seront basés sur le [modèle d'abonnement](#) choisi. De plus, le télévendeur doit télécharger les numéros de la LNNTÉ pour s'assurer que ces numéros ne figurent pas sur ses listes d'appels.

En 2021-2022, 943 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.

Parmi ces télévendeurs inscrits, 201 organisations ont acheté des abonnements à la LNNTÉ. Les abonnements des télévendeurs sont disponibles pour plusieurs indicatifs régionaux ainsi que pour un seul indicatif régional. Différentes périodes d'abonnement sont également disponibles. Les télévendeurs peuvent donc choisir la meilleure option selon leurs plans d'affaires et opérationnels.



Inscriptions de télévendeurs en 2021-2022



Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens

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.

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 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 à la Règles relatives aux compositeurs-messagers automatiques (CMA). 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 de s'assurer que les contrevenants s'y conforment. 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 décrivent les violations présumées et offrent la possibilité de faire des représentations concernant l'avis de violation;
- [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 des particuliers et des entreprises et le cadre en chef de la conformité et des enquêtes. Dans le cadre d'une entente, le particulier doit avouer sa responsabilité, cesser de contrevenir aux Règles, accepter un procès-verbal de violation assorti d'une sanction administrative pécuniaire (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.

Enquêtes et mesures d'application

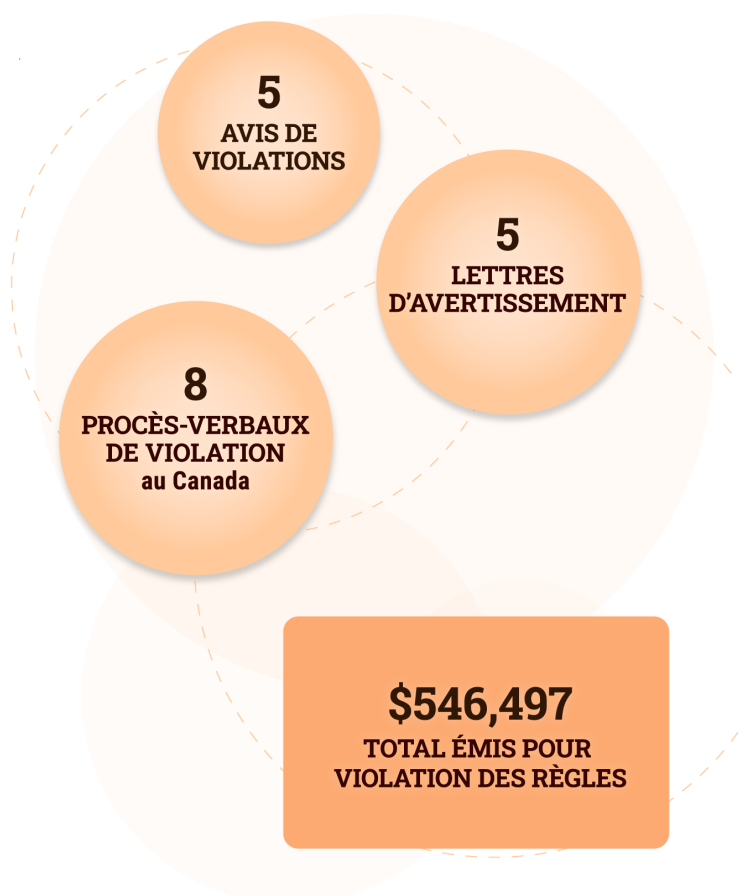
Depuis 2008, un total de 11 263 427 \$ de SAP a été émis. .

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, les enquêtes ont donné lieu à des SAP d'un montant total de 546 497 \$ payables au receveur général du Canada.

Points forts de l'application et de la conformité pour 2021-2022

En 2021-2022, le CRTC a émis cinq lettres d'avertissement, cinq avis de violation et huit procès-verbaux de violation.

En ce qui concerne les règlements négociés, toutes les entreprises que le CRTC a amenées à se conformer aux règles par le moyen de règlements négociés ont également mis en œuvre des pratiques de conformité au sein de leurs entreprises. En outre, toute entité qui a fait l'objet d'une mesure d'application au cours des trois années précédentes et qui est toujours en activité est restée conforme à ce jour.



Enquête sur les pénalités importantes

En novembre 2021, CA Diffusion a accepté de payer une pénalité de 200 000 dollars dans le cadre d'un [règlement](#) pour avoir effectué des appels de télémarketing non conformes. L'entreprise basée à Laval, au Québec, plus connue sous le nom de Physaro, se spécialisait dans la vente directe de produits de bien-être destinés aux personnes âgées.

À la suite d'une enquête, le CRTC a découvert que CA Diffusion a commis plusieurs violations des Règles entre septembre 2018 et juillet 2019. Au cours de cette période, des millions d'appels non sollicités ont été faits à des Canadiens – dont certains à des numéros de téléphone inscrits sur la LNTE et en dehors des heures d'appel autorisées. Certains appels ont également été effectués pendant des périodes où l'entreprise n'avait pas acheté d'abonnement à la LNTE. L'entreprise faisait appel aux services de centres d'appels basés au Sénégal et au Maroc.

« Ce cas était particulièrement inquiétant, car les produits vendus ciblaient un segment vulnérable de notre population. »

- Steven Harroun, Cadre en chef de la conformité et des enquêtes, CRTC

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 2021-2022, le CRTC a émis 107 lettres d'avertissement et 8 avis de violation pour des violations présumées dans le cadre du RCE. Toutes les violations du RCE sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des [mesures d'application relatives au RCE](#).

En 2021-2022, le CRTC a également activé et géré le RCE pour l'élection générale du 20 septembre 2021. Dans le cadre de ce processus, le CRTC a publié un [communiqué de presse](#) en août pour rappeler aux partis politiques et aux candidats leurs obligations en matière de RVE lorsqu'ils communiquent avec les Canadiens.

« Nous encourageons les partis politiques, les candidats et toute autre personne qui envisage de passer des appels à examiner attentivement les exigences du RCE afin d'éviter des conséquences négatives. Nous surveillerons de près les personnes et les organisations soumises à ces exigences visant à protéger les Canadiens. »

- Ian Scott, président et premier dirigeant du CRTC

Transmettre le message aux Canadiens



En 2021-2022, le CRTC :

- a continué d'utiliser Twitter, Facebook et YouTube pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs au sujet des questions liées au télémarketing;
- a encouragé les Canadiens estiment que les Règles de télémarketing ne sont pas respectées à [soumettre une plainte](#) au CRTC;
- a fait la promotion de la prévention de la fraude et a rappelé aux Canadiens de rester vigilants face aux escroqueries, et de savoir comment reconnaître, rejeter et signaler une fraude;
- a publié un important [communiqué de presse](#) pour informer les Canadiens d'une nouvelle technologie d'identification de l'appelant permettant de lutter contre les appels frauduleux.

« Cette nouvelle technologie d'identification de l'appelant permettra aux Canadiens de déterminer quels appels sont légitimes et méritent une réponse, et lesquels doivent être traités avec prudence. Au fur et à mesure que les fournisseurs améliorent leurs réseaux, les normes STIR/SHAKEN réduiront sans aucun doute l'usurpation d'identité et aideront les Canadiens à retrouver la tranquillité d'esprit lorsqu'ils répondent aux appels téléphoniques. »

Ian Scott, président et premier dirigeant du CRTC

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 appels importuns.

Partenariat et sensibilisation

Sensibiliser les télévendeurs

Pour aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, nous avons organisé plusieurs séances virtuelles de sensibilisation à la conformité pour les représentants de l'industrie partout au Canada, notamment des interactions avec les intervenants, des vidéoconférences et des Webinaires, ainsi qu'une discussion en tête-à-tête entre le cadre en chef de la conformité et des enquêtes du CRTC et le Conseil canadien du commerce de détail.

De plus, le CRTC a publié trois nouvelles vidéos éducatives qui fournissent des conseils sur la façon de se conformer aux règles canadiennes en matière de télémarketing, disponibles sur sa liste de lecture YouTube, [Spam and Telemarketing – A recipe for success \(Pourriels et télémarketing – La recette du succès\)](#).

Protéger les Canadiens directement chez eux

En 2021-2022, le CRTC [a approuvé](#) la demande de Bell Canada de permettre à celle-ci Bell et à ses sociétés affiliées de faire passer son mécanisme de blocage d'appels d'un essai à une offre permanente. Le mécanisme de blocage des appels fait appel à la technologie de l'intelligence artificielle pour permettre aux fournisseurs de services téléphoniques de bloquer certains appels vocaux frauduleux et trompeurs. Pendant la période d'essai, plus de 1,1 milliard d'appels ont été bloqués avec succès avant d'atteindre les Canadiens.

Élaboration et mise en œuvre des politiques

À compter du 30 novembre 2021, pour pouvoir offrir et fournir des services de télécommunications, les FST doivent mettre en œuvre les normes STIR/SHAKEN¹ afin d'authentifier et de valider les appels vocaux sur IP. 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.

En août 2021, le CRTC a approuvé la mise en place d'un processus de dépistage en vue d'un déploiement complet permettant aux FST de dépister les appels importuns jusqu'à leur point d'origine. Le processus de dépistage a été élaboré par le Groupe de travail Réseau du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et comprenait un essai technologique. Visitez

¹STIR/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).

[Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-268](#) pour plus de détails concernant le processus de dépistage et les recommandations faites par le CDCI.

Collaboration internationale et nationale

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.

