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 2018-2019 du CRTC sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Présenté à l'honorable Navdeep Singh Bains
Ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique
Le 30 septembre 2019

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.

Canada

ISSN : 2561-2565
Nº de cat. : BC9-29F-PDF
À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario) K1A 0N2
Canada
Tél. : 819-997-0313
Ligne sans frais : 1-877-292-2782 (au Canada seulement)
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, 2019.
Tous droits réservés
(Also available in English)

Table des matières

Du télémarketing juste, honnête et sûr....4
Droits et dépenses d'exploitation en 2018-2019....4
Inscriptions, plaintes et perceptions....5
Nous avons créé des politiques sur le télémarketing afin de protéger les Canadiens....5
Participation....6
« Oui allo? J'aimerais faire une plainte s.v.p.! »....7
Présence des télévendeurs : Inscriptions et abonnements....8
De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires....9
Des mesures pour imposer la conformité et pour protéger les Canadiens....11
De nouveaux défis mondiaux exigeant des approches nouvelles et créatives....11
Protection des électeurs....14
Transmettre le message aux Canadiens....14
Investir dans l'avenir du Canada....15
...grâce à l'élaboration d'un système de communication de calibre mondial....15
Collaboration nationale....15
Collaboration internationale....16
Accroître la compréhension au pays....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* (les Règles), qui comprennent les *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)*, les *Règles de télémarketing* et les *Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)*. Nous sommes également responsables de l'établissement et le maintien du Registre de communication avec les électeurs aux termes de la *Loi sur l'intégrité des élections* (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 LNNTE. 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 2018-2019

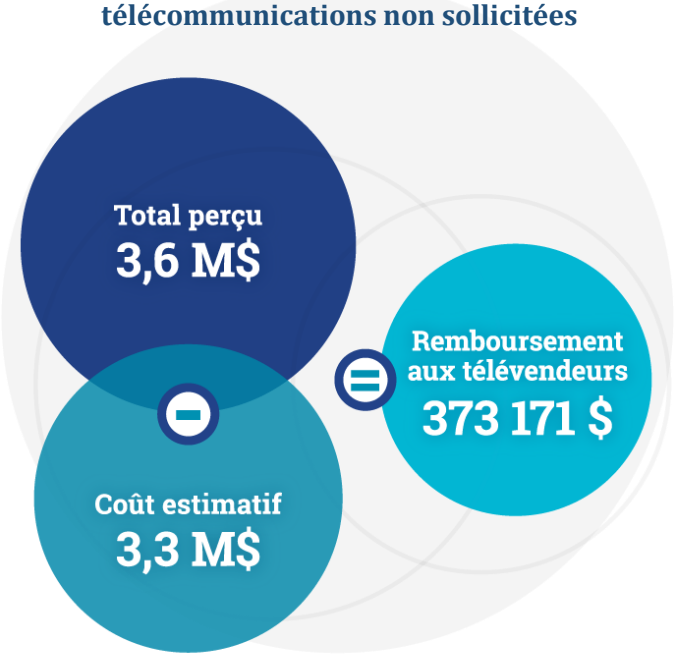
Les Règles exigent que toute personne qui mène des appels de télémarketing auprès des Canadiens et ceux qui engagent un télévendeur pour faire du télémarketing s'inscrive ou s'abonne à la LNNTE. La *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC le pouvoir de percevoir les frais d'abonnement connexes.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

À compter du 15 janvier 2018, le CRTC a délégué l'administration de la LNNTE à Raymond Chabot Grant Thornton Inc. aux termes d'un contrat de cinq ans. Avec un nouvel administrateur de la LNNTE, les coûts d'immobilisations engagés pour les services de transition, de conception, de développement, de mise en œuvre, d'exploitation et de maintenance, et pour les services de soutien pour assurer le fonctionnement continu de la LNNTE, seront recouvrés au moyen des recettes des abonnements à la LNNTE pendant la durée du contrat de cinq ans. Pour 2018-2019, les coûts d'exploitation et les dépenses en immobilisations de l'administrateur de la LNNTE se sont élevés à 2 245 566 $ et à 0 $, respectivement.

Au début de 2018-2019, les coûts du CRTC pour administrer le régime de la LNNTE pour cet exercice étaient estimés à 3,3 millions de dollars. Les recettes perçues pour les droits de

télécommunications non sollicitées étaient d'environ 3,6 millions de dollars (3 673 171 $). Étant donné que le montant total payé en 2017-2018 dépassait les coûts de réglementation estimés à 3,3 millions de dollars, le montant excédentaire (373 171 $) est remboursé aux télévendeurs conformément à la formule établie au paragraphe 4 du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.*

Recettes pour les droits de télécommunications non sollicitées



Inscriptions, plaintes et perceptions

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

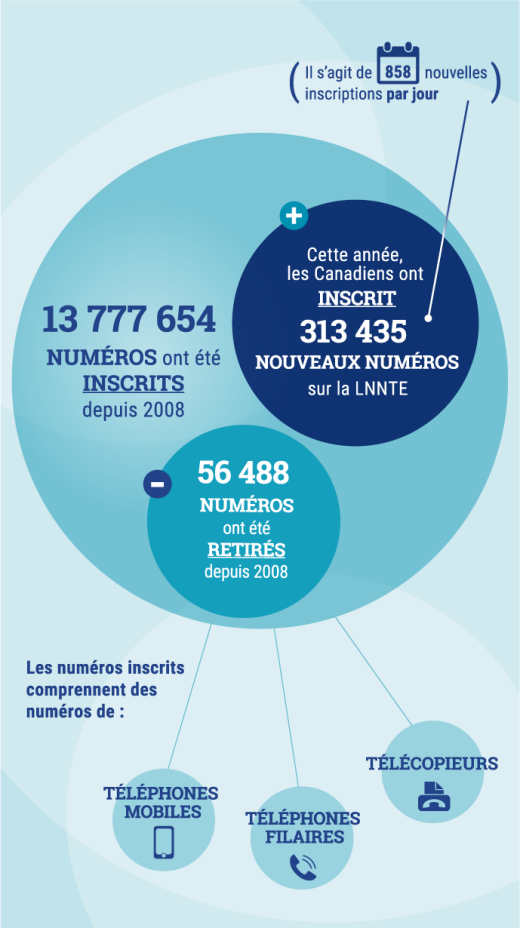
Pour les protéger de quoi au juste? Des menaces à leur vie privée, de leur vulnérabilité dans le système de communication ainsi que des télécommunications inopportunes comme les appels de vente indésirables la nuit.

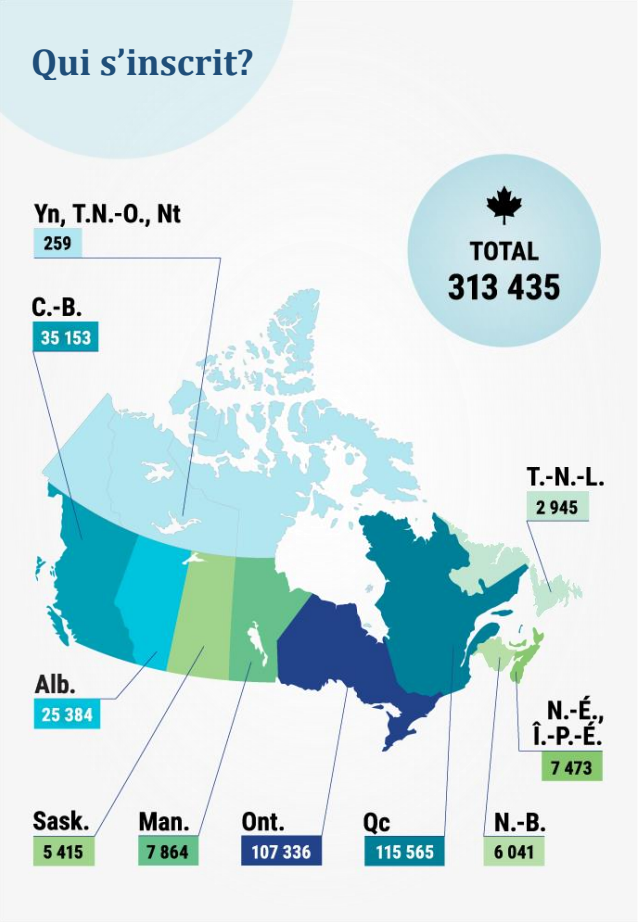
Le CRTC offre également des stratégies aux télévendeurs afin qu'ils puissent respecter d'importantes normes.

Participation

Depuis que nous avons mis en œuvre la LNNTE en 2008, les Canadiens ont inscrit non moins de 13 777 654 numéros de télécommunication et ont retiré 56 488 numéros.

Au cours du dernier exercice financier uniquement, les Canadiens ont inscrit 313 435 numéros de téléphone filaires, de téléphones mobiles et des lignes de télécopieurs, soit une moyenne de plus de 858 numéros par jour.





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

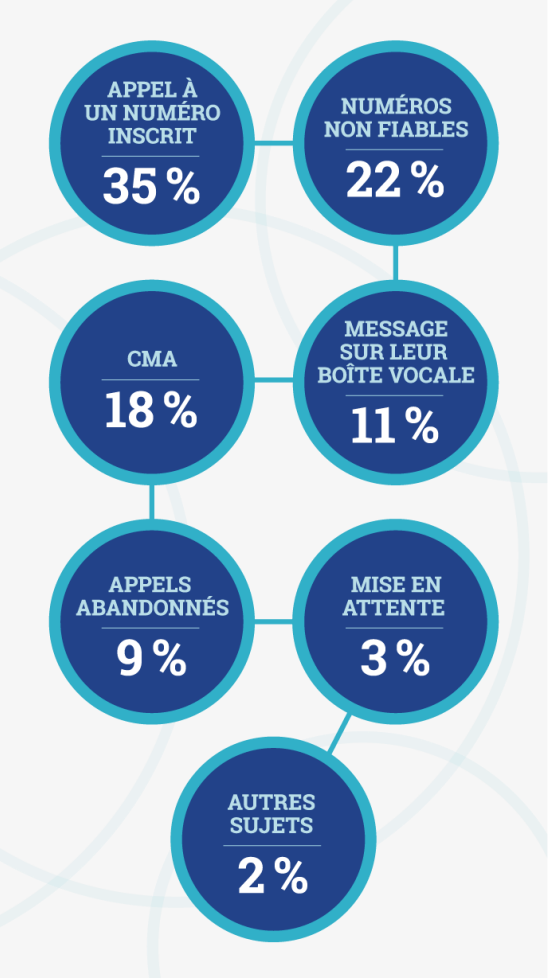
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : À noter que comme ces régions disposent des mêmes indicatifs régionaux, leurs données sont regroupées. Ces endroits comprennent des indicatifs régionaux non géographiques (p. ex. téléphones mobiles par satellite généralement utilisés dans des régions éloignées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

« Oui allo? 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 2018-2019, les Canadiens ont déposé 84 053 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE.

Qu'est-ce qui préoccupent les gens?

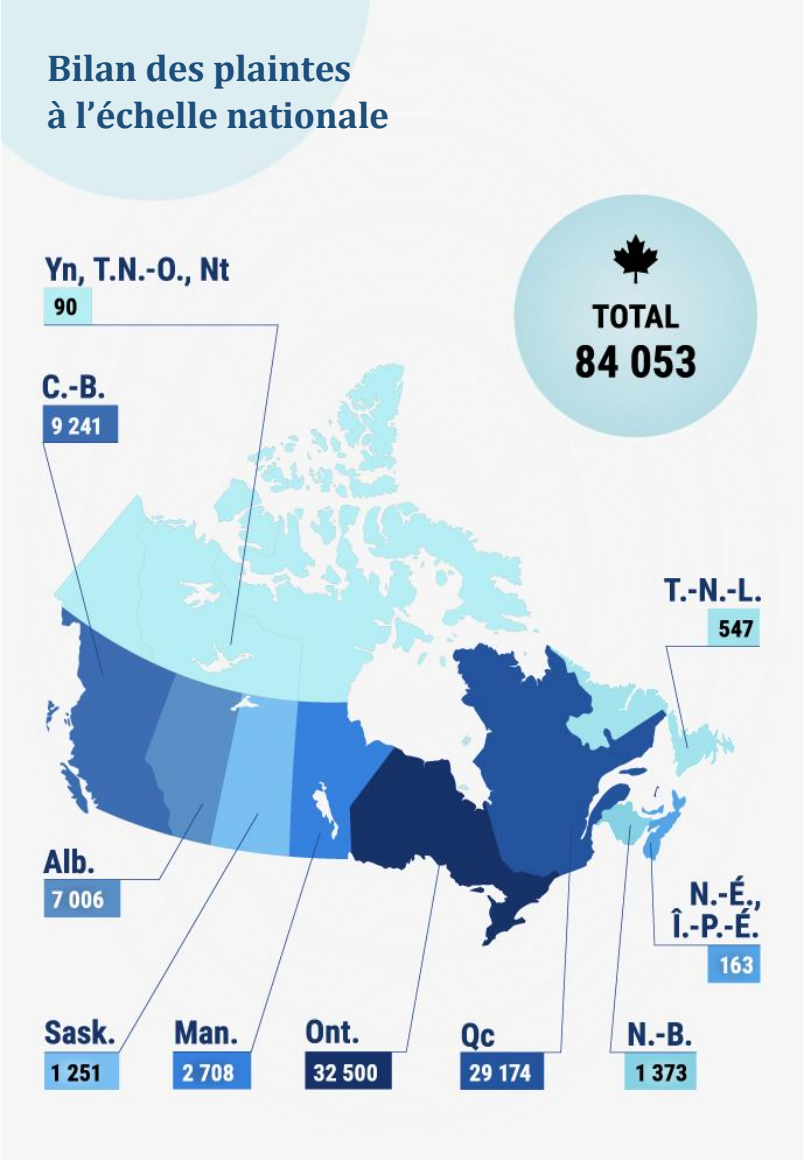


En 2018-2019, les plaintes canadiennes étaient les suivantes :

- 35% concernaient la réception d'un appel de télémarketing alors que leur numéro était inscrit sur la LNNTE
- 22% concernaient des appels présumés provenir de lignes téléphoniques de télémarketing (c.-à-d., source de numéros non fiables)
- 18 % liées aux composeurs-messagers automatiques (CMA)
- 11% concernaient des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale
- 9 % des plaintes 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 la mise en attente lors d'un appel en personne
- 2 % portaient sur d'autres sujets

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 72 % de toutes les plaintes provenant de ces deux provinces.



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).

Présence des télévendeurs : Inscriptions et abonnements

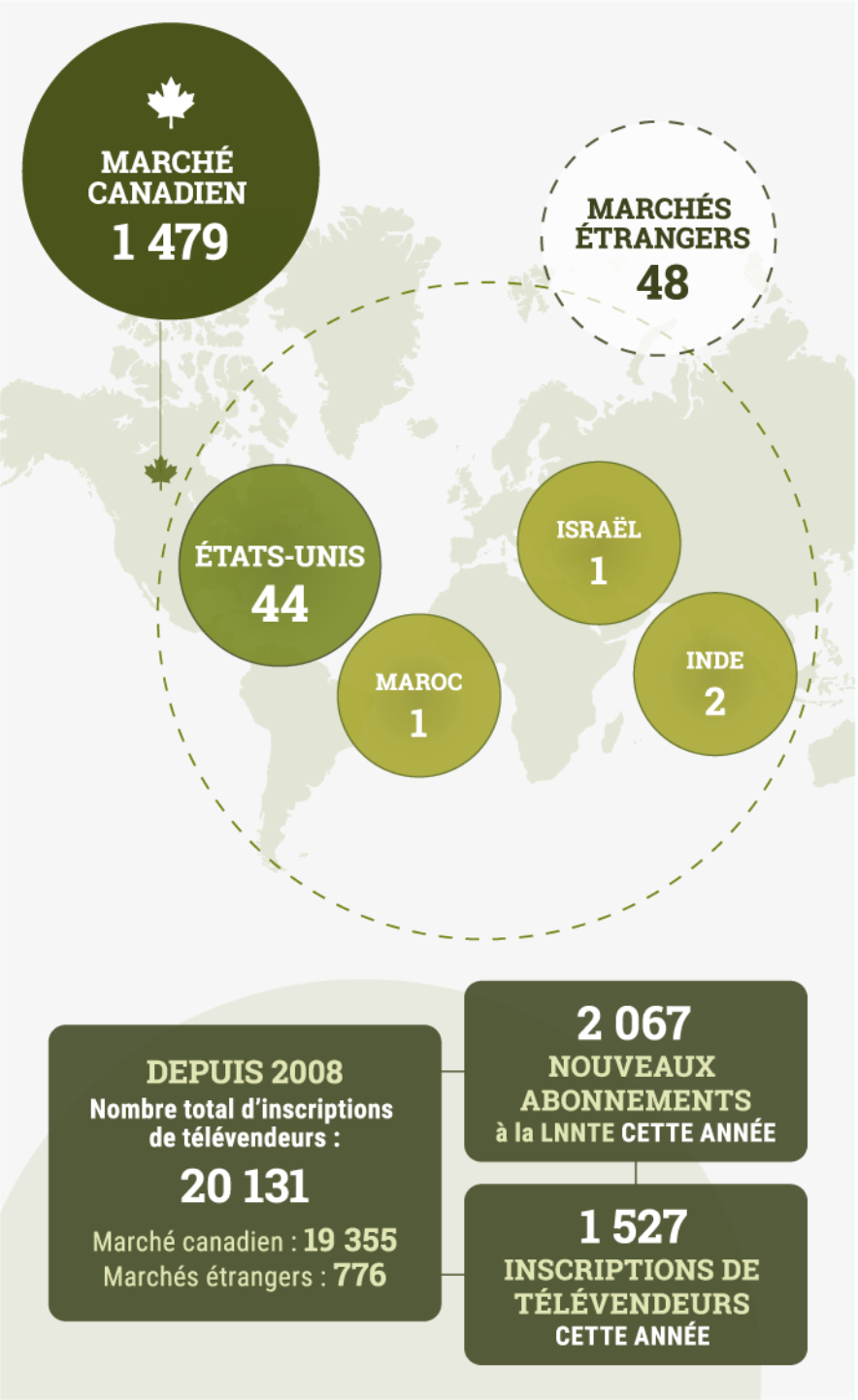
De bonnes pratiques de télémarketing pour de bonnes affaires

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

Cette année, 1 527 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE.

Cette année, les télévendeurs inscrits ont également acheté 2 067 abonnements à la LNNTE. 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 à la LNNTE cette année?



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, et
- 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 (CMA). Des CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement et peut aussi transmettent 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 (PVV), une mesure d'exécution officielle établit à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* qui peut entraîner sanction administrative pécuniaire (SAP), et
- entente négociée, soit un accord officiel entre une entité qui a commis une violation grave 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 violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées de 2018-2019 sont affichées sur le site Web du CRTC, à la section des mesures d'application.

Faits saillants en 2018-2019 : Pleins feux sur l'application

- Sur les 49 avis de violations émis, 39 % concernaient des infractions à la Partie II des Règles et 57 % concernaient des infractions à la Partie III des Règles.
- La somme la plus élevée, versée en pénalité monétaire pour violation des Règles, était de 90 000 $.
- 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 2017-2018 sont demeurées conformes aux Règles durant l'exercice 2018-2019.

Protection des électeurs

En plus d'appliquer les Règles concernant les appels reliés aux ventes, 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 l'application du Registre de communication avec les électeurs. En campagne électorale, candidats, partis politiques et partisans doivent respecter certaines règles. 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 Registre de communication avec les électeurs, 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.

Trois élections partielles ont été tenues en 2018-2019 et seulement une lettre d'avertissement a été émise pour des violations présumées au Registre de communication avec les électeurs, relativement à ces élections partielles. 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.

Transmettre le message aux Canadiens

En offrant une expérience en ligne simple et facile, nous parvenons à joindre plus de Canadiens que jamais auparavant.

Mieux vaut prévenir que guérir. L'année dernière, nous avons continué à :

- faciliter et simplifier l'accès aux alertes, aux vidéos et aux infographies;
- utiliser Twitter et Facebook pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs au sujet des questions et nouveaux enjeux reliés au télémarketing

C'est donc dire que nous parvenons à joindre plus de Canadiens que jamais auparavant.

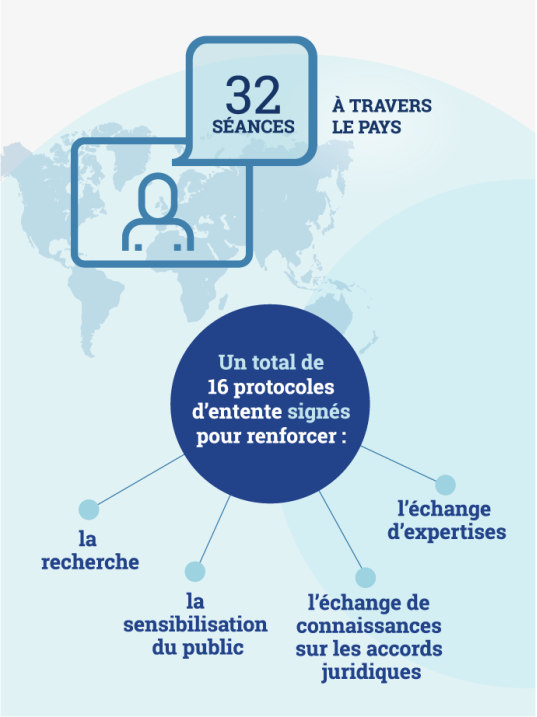
Investir dans l'avenir du Canada

...grâce à l'élaboration d'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.

Faits saillants en 2018-2019 : Partenariat et sensibilisation

> « Nous faisons la promotion du respect de la loi pour éviter que les entreprises n'aient des démêlés avec la justice. »
>
> - Allocution principale du Cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes du CRTC devant l'Association canadienne de gestion des comptes clients



À cette fin, outre nos activités réglementaires manifestes, l'éducation, la sensibilisation et l'amélioration continue constituent des éléments clés de notre travail.

Cette année, nous avons entrepris plusieurs initiatives d'envergure :

Collaboration nationale

Visites sur place relatives à la collaboration de l'industrie
Pour la deuxième année consécutive, nos enquêteurs ont visité des entités partout au Canada pour entreprendre des discussions sur leur conformité à la *Loi sur les télécommunications* et aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.

En 2018-2019, le programme de visites sur place du CRTC dans l'ensemble du Canada a permis d'identifier de nombreux problèmes de non-conformité propres à l'industrie des concessionnaires automobiles. Cela a permis au CRTC de concentrer une partie de ses activités de sensibilisation et d'éducation pour aider les entreprises, dans cette industrie, à respecter les Règles.

Webinaires pour télévendeurs
Afin d'aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, nous avons organisé 32 séances de sensibilisation à la conformité à l'intention de représentants de l'industrie dans le cadre de visites à travers le Canada. Nous avons diffusé plusieurs séances par webinaire afin de maximiser la participation des télévendeurs à l'échelle du Canada.

Collaboration internationale

Protocoles d'entente pour lutter contre les appels de marketing non sollicités
Le CRTC a continué d'améliorer notre capacité de poursuivre les contrevenants à l'extérieur des frontières canadiennes et nous nous sommes penchés sur les nouveaux enjeux techniques, comme l'usurpation de l'identification de la ligne appelante[1]. Il y a un total de 16 protocoles d'entente signés. 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.

Accroître la compréhension au pays

Amélioration des politiques
Les technologies et les affaires étant en constante évolution, les Règles doivent suivre le rythme. Nous communiquons sans cesse avec les Canadiens pour connaître leurs opinions sur les nouveaux enjeux susceptibles d'influer sur les politiques et la réglementation.

Un niveau de protection supplémentaire pour les Canadiens
Le 19 décembre 2018, (CRTC 2018-484) le CRTC a pris des mesures supplémentaires pour réduire le nombre d'appels non sollicités et illicites que les Canadiens reçoivent. Afin d'offrir aux Canadiens un niveau de protection supplémentaire, les fournisseurs de services de télécommunication offrant des services de télécommunications de voix doivent mettre en œuvre un système de blocage des appels au niveau de leurs réseaux d'ici le **19 décembre 2019.**

Avec la mise en œuvre d'un tel système, les appels dont l'information d'identification de l'appelant dépasse 15 chiffres ou n'est pas conforme à un numéro qui peut être composé (p. ex. 000-000-0000) seront bloqués avant que l'abonné soit joint.

[1] Il y a usurpation de l'identification de la ligne appelante lorsque les appelants (souvent des arnaqueurs) dissimulent ou falsifient leur identité réelle lors d'un appel. Les destinataires verront des renseignements inexacts, erronés ou trompeurs sur leur afficheur.

Collaborer avec l'industrie

En janvier 2018, le CRTC a publié la Décision 2018-32, qui établit d'importantes mesures pour protéger les Canadiens. Tout au long de l'année 2018 ainsi qu'une partie de 2019, le Groupe de travail Réseau du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a élaboré un processus provisoire de retraçage des appels visant à déterminer l'origine des appels nuisibles. Ce système est actuellement mis à l'essai dans le marché en vue de sa mise en œuvre permanente.