



## Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-282

Ottawa, le 15 mai 2009

### **Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application à l'industrie des assurances**

1. Le présent bulletin d'information vise à préciser les obligations de l'industrie des assurances en ce qui a trait aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) qui a été instituée le 30 septembre 2008. Il établit en particulier des lignes directrices relatives à la responsabilité de se conformer à certaines règles, dont la nécessité de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et de lui fournir les renseignements nécessaires, ainsi que la nécessité de s'abonner à la LNNTÉ.

#### **Introduction**

2. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), qui prévoit ce qui suit :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire – compte tenu de la liberté d'expression – pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

3. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre exhaustif des règles régissant la LNNTÉ et les télécommunications non sollicitées que reçoivent les consommateurs. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil comprennent les Règles sur la LNNTÉ, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)<sup>1</sup>.

#### **L'industrie des assurances**

4. L'industrie des assurances couvre un large éventail d'organisations et de particuliers offrant des produits liés aux assurances, comme l'assurance-vie, l'assurance-maladie, l'assurance-habitation et l'assurance-automobile.
5. Les termes « agent », « assureur direct », « représentant » et « courtier d'assurance indépendant » désignent une personne responsable de la commercialisation et de la vente de produits et de services liés aux assurances auprès des consommateurs. Dans le présent bulletin d'information, le terme « agent d'assurance » désigne une personne qui peut, en vertu d'un contrat, vendre ou offrir les services d'une seule compagnie d'assurances, alors que le terme « courtier d'assurance » désigne une personne qui peut vendre ou promouvoir les produits et les

---

<sup>1</sup> Les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont établies dans les décisions de télécom 2007-48 et 2008-6-1 et la politique réglementaire de télécom 2009-200. La version la plus récente des Règles sur les télécommunications non sollicitées est disponible en ligne à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>.

services de plusieurs compagnies d'assurances. Un courtier d'assurance peut être travailleur autonome ou être l'employé ou l'associé d'une société de courtage d'assurance. Dans le présent bulletin d'information, le terme « société de courtage d'assurance » désigne une personne morale qui emploie des courtiers d'assurance et les autorise à agir en son nom.

6. Dans certains cas, une compagnie d'assurances fait la promotion de ses produits et de ses services par l'intermédiaire d'une ou de plusieurs agences générales de gestion. Lorsqu'ils offrent ou vendent des services liés aux assurances, les agents et les courtiers d'assurance font parfois affaire directement avec ces agences générales de gestion plutôt qu'avec une compagnie d'assurances. Les agences générales de gestion leur fournissent également des services de soutien d'arrière-guichet, comme la souscription de polices d'assurance ou la gestion des déclarations de sinistre.
7. Dans certains cas, des agents ou courtiers d'assurance offrent aussi des produits et des services financiers. Toutefois, le présent bulletin d'information ne traite pas de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées à l'offre et à la vente de produits et de services financiers par des agents ou des courtiers d'assurance<sup>2</sup>.

### **Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux appels de télémarketing faits par les agents ou les courtiers d'assurance**

8. Le Conseil fait remarquer que, dans certains cas, les agents ou les courtiers d'assurance font des appels aux consommateurs dans le but de vendre ou de promouvoir un service lié aux assurances. Selon le Conseil, ces appels constituent du télémarketing et sont par conséquent assujettis aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris les Règles sur la LNNTE.

### **Responsabilité de s'abonner à la LNNTE, de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, de payer les frais et de lui fournir les renseignements nécessaires**

9. L'article 72.02 de la *Loi* prévoit que l'employeur ou le mandant est responsable de l'infraction commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou du mandat.
10. Le Conseil fait remarquer que les agents d'assurance sont autorisés à promouvoir ou à vendre les services liés aux assurances d'une compagnie d'assurances en particulier. Par conséquent, il estime qu'un agent d'assurance agit pour le compte d'une compagnie d'assurances lorsqu'il effectue un appel de télémarketing au sujet des services de cette compagnie. Dans ce cas, c'est donc à la compagnie d'assurances, non à l'agent d'assurance, qu'il incombe de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements<sup>3</sup>, de s'abonner à la LNNTE et de payer tous les frais en vigueur<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Le Conseil a publié un bulletin d'information au sujet de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées au secteur des services financiers dans la circulaire de télécom 2008-3.

<sup>3</sup> Partie III, Règles de télémarketing, article 2

<sup>4</sup> Partie II, Règles sur la LNNTE, article 6

11. Par contre, le Conseil fait remarquer que les courtiers d'assurance ne promeuvent ni ne vendent les services liés aux assurances d'une compagnie d'assurances en particulier. Ils offrent plutôt une gamme de services liés aux assurances parmi lesquels les consommateurs peuvent faire leur choix. Le service d'un courtier consiste, entre autres choses, à aider le consommateur à trouver le service lié aux assurances qui répond le mieux à ses besoins. Pour cette raison, le Conseil estime qu'un courtier d'assurance n'agit pas pour le compte d'une compagnie d'assurances lorsqu'il effectue un appel de télémarketing, mais bien pour son propre compte ou pour celui d'une société de courtage d'assurance.
12. Le Conseil estime donc que c'est au courtier ou à la société de courtage d'assurance, si le courtier agit pour le compte de cette dernière, qu'il incombe de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements<sup>5</sup>, de s'abonner à la LNNTE et de payer tous les frais en vigueur<sup>6</sup>.
13. Toutefois, si un agent ou un courtier d'assurance faisant partie d'une société de courtage d'assurance effectue un appel de télémarketing pour son propre compte au sujet d'autres services, il lui incombe de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements, de s'abonner à la LNNTE et de payer tous les frais en vigueur.

### **Application d'une exemption relative aux relations d'affaires en cours**

14. Dans certains cas, un appel de télémarketing fait par un agent ou un courtier d'assurance sera exempt des Règles sur la LNNTE en vertu de l'exemption relative aux relations d'affaires en cours<sup>7</sup>.
15. Le terme « relation d'affaires en cours » est défini au paragraphe 41.7(2) de la *Loi* comme :  
  
une relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle :
  - a) soit de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des dix-huit mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
  - b) soit d'une demande – y compris une demande de renseignements — présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
  - c) soit de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication.

---

<sup>5</sup> Partie III, Règles de télémarketing, article 2

<sup>6</sup> Partie II, Règles sur la LNNTE, article 6

<sup>7</sup> Partie II, Règles sur la LNNTE, paragraphe 3b)

16. Selon le Conseil, quand un consommateur achète un service lié aux assurances d'une compagnie d'assurances, fait une demande ou une demande de renseignements à propos des services d'une compagnie d'assurances ou conclut un contrat par écrit avec une compagnie d'assurances, une relation d'affaires en cours est créée entre le consommateur et la compagnie d'assurances. Par conséquent, le Conseil estime qu'un agent d'assurance peut s'appuyer sur l'exemption des Règles sur la LNNTE relative aux relations d'affaires en cours de la compagnie d'assurances.
17. Quand un consommateur fait affaire avec un courtier d'assurance autonome afin d'acheter un service lié aux assurances ou de faire une demande ou une demande de renseignements, le Conseil estime qu'une relation d'affaires en cours est uniquement créée entre le consommateur et le courtier. Cependant, lorsque le courtier travaille pour le compte d'une société de courtage d'assurance, la relation d'affaires en cours s'applique à l'ensemble de la société de courtage d'assurance, ce qui permettrait à tout courtier agissant pour le compte de cette société de courtage de s'appuyer sur l'exemption pour effectuer des appels de télémarketing auprès du consommateur.
18. Une compagnie d'assurances peut aussi avoir une relation d'affaires en cours avec un consommateur faisant affaire avec un courtier d'assurance ou une société de courtage d'assurance si le consommateur a conclu un contrat par écrit avec la société.
19. Le Conseil fait remarquer que les télécommunications de télémarketing exemptées des Règles de la LNNTE ne sont pas exemptées des autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA.

#### **Exemption relative au commerce interentreprises**

20. Le Conseil estime que les télécommunications effectuées par les compagnies d'assurances aux agences générales de gestion visant à promouvoir ou à vendre leurs produits et leurs services liés aux assurances, ainsi que les télécommunications effectuées par les agences générales de gestion aux agents, aux courtiers d'assurance et aux sociétés de courtage d'assurance visant à promouvoir les services qu'elles gèrent constituent des télécommunications interentreprises. Le Conseil est donc d'avis que ces télécommunications sont exemptées des Règles de la LNNTE. Toutefois, ces télécommunications doivent respecter les autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, notamment les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA.

Secrétaire général

#### **Documents connexes**

- *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 2009*

- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale des numéros de télécommunication exclus : leur application quant aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers, Circulaire de télécom CRTC 2008-3, 16 décembre 2008*
- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008*
- *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*

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*