



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2018-483

Version PDF

Ottawa, le 19 décembre 2018

*Numéro de dossier : EPR 9174-1589*

### **Bouchard Parent Associés Inc., exerçant ses activités sous le nom de Royal LePage Tendance – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 23 050,65 \$ à Bouchard Parent Associés Inc., exerçant ses activités sous le nom de Royal LePage Tendance, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait dans la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et ce, sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et sans être abonnée à la LNNTÉ, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

#### **Introduction**

1. En 2014, une enquête menée par le personnel du Conseil responsable de l'application de la loi a permis de déterminer que Hamel Systèmes d'information 2000 Inc. (HSI 2000) avait fourni à ses clients des renseignements figurant dans la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) par l'intermédiaire du service « Telelisting » disponible sur son site Web commercial. L'enquête a également permis de déterminer que Bouchard Parent Associés Inc., exerçant ses activités sous le nom de Royal LePage Tendance (Royal LePage Tendance), était l'un des clients de HSI 2000 et enfreignait possiblement les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles).
2. Le 10 août 2017, un agent désigné par le Conseil a signifié un procès-verbal de violation<sup>1</sup> à Royal LePage Tendance en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>2</sup>. Le procès-verbal informait Royal LePage Tendance qu'elle était tenue responsable d'avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing entre le 22 mars 2013 et le 6 avril 2015, menant à :
  - 22 violations de l'article 4 de la partie II des Règles<sup>3</sup>, qui interdit à tout télévendeur d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing

---

<sup>1</sup> L'alinéa 72.004a) de la *Loi sur les télécommunications* prévoit que le Conseil peut désigner, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation ou les personnes autorisées à accepter un engagement.

<sup>2</sup> Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* prévoit que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal de violation qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

<sup>3</sup> Selon l'article 4 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la

auprès des consommateurs dont le numéro figure sur la LNNTÉ sans avoir obtenu leur consentement exprès;

- 892 violations de l'article 6 de la partie II des Règles<sup>4</sup>, qui interdit à tout télévendeur qui n'est pas abonné à la LNNTÉ et qui n'a pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing;
  - 892 violations de l'article 2 de la partie III des Règles<sup>5</sup>, qui interdit à tout télévendeur qui n'est pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et qui n'a pas fourni de renseignements à ce dernier d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 1 806 violations, à raison de 30,45 \$ par violation, pour un montant total de 55 000 \$<sup>6</sup>.
  4. Royal LePage Tendence avait jusqu'au 9 septembre 2017 soit pour payer le montant total de la SAP indiqué dans le procès-verbal de violation, soit pour présenter au Conseil des observations concernant les violations.
  5. Le Conseil a reçu des observations de Royal LePage Tendence le 7 septembre 2017.
  6. Dans ses observations, Royal LePage Tendence a, entre autres choses, soutenu que la majorité des 1 806 violations présumées ne sont pas fondées ou ne sont pas étayées par une preuve suffisante.
  7. En ce qui concerne le montant de la SAP, Royal LePage Tendence a affirmé que ses agents immobiliers n'ont pas commis les violations de l'article 4 de la partie II des Règles, et que le facteur aggravant associé à ces violations devrait être rejeté.
  8. Enfin, en ce qui concerne sa capacité de payer la SAP proposée, Royal LePage Tendence a affirmé que les états financiers de la société pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014 qui ont précédemment été soumis au personnel du Conseil responsable de l'application de la loi démontrent que sa viabilité financière est faible.

---

part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

<sup>4</sup> Selon l'article 6 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTÉ et qu'il ait payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ.

<sup>5</sup> Selon l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, qu'il lui ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué.

<sup>6</sup> Mille huit cent six (1 806) multiplié par 30,45 \$ équivaut à 54 992,70 \$. Dans le procès-verbal de violation, le montant de la SAP totale prévue a été arrondi à la hausse à 55 000 \$.

## Questions

9. Selon le dossier de l'instance, le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Royal LePage Tendance a-t-elle commis les violations?
- Si oui, le montant total de la SAP est-il raisonnable?

### **Royal LePage Tendance a-t-elle commis les violations?**

10. Le procès-verbal de violation était notamment étayé par les données sur le service « Telelisting » qu'a fournies HSI 2000 au Conseil, ainsi que par les déclarations qu'a faites le copropriétaire de Royal LePage Tendance au personnel du Conseil responsable de l'application de la loi pendant l'enquête. Le copropriétaire de Royal LePage Tendance a admis que 20 % de ses agents immobiliers effectuaient des activités à des fins de télémarketing et que, avant que Royal LePage Tendance s'inscrive auprès de l'administrateur de la LNNTE et s'abonne à la LNNTE pour la première fois en octobre 2014, ses agents immobiliers utilisaient la liste rouge du service « Telelisting » pour identifier les numéros figurant sur la LNNTE.
11. Compte tenu de la nature du service « Telelisting » et des éléments de preuve présentés dans le rapport d'enquête, il est évident que certains des agents immobiliers de Royal LePage Tendance ont utilisé le service « Telelisting » pour effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing alors que Royal LePage Tendance n'était pas abonnée à la LNNTE et n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE.
12. Dans ses observations, Royal LePage Tendance a déclaré que la plupart des notes associées aux numéros de téléphone auxquels ses agents immobiliers auraient appelé :
- démontrent que les agents immobiliers n'ont pas tenté d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing;
  - révèlent que les numéros de téléphone n'étaient pas en service ou appartenaient à une entreprise;
  - indiquent que l'agent immobilier avait une relation d'affaires en cours avec le consommateur à qui appartenait le numéro de téléphone qui a été appelé;
  - ne suffisent pas pour prouver que les agents immobiliers ont tenté d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing.
13. Après examen de toutes les notes d'agents immobiliers de Royal LePage Tendance soumises par HSI 2000, le Conseil est d'accord avec l'affirmation de Royal LePage Tendance selon laquelle, dans de nombreux cas, les notes suggèrent que les agents n'ont pas tenté d'effectuer une télécommunication ou ne semblent pas permettre de savoir si les agents ont bel et bien tenté d'effectuer une télécommunication. Le

Conseil détermine que, selon la prépondérance des probabilités, les éléments de preuve présentés ne sont pas suffisants pour conclure que les agents immobiliers de Royal LePage Tendance ont effectué les 509 télécommunications à des fins de télémarketing associées à 1 031 des violations présumées dont fait état le procès-verbal de violation<sup>7</sup>. Ces violations sont donc refusées.

14. Royal LePage Tendance a soutenu dans ses observations que huit des numéros de téléphone n'étaient pas en service et a présenté des éléments de preuve démontrant que deux des numéros de téléphone appartenait à une entreprise. Royal LePage Tendance a affirmé que les dix appels effectués à ces numéros de téléphone étaient donc exemptés de l'application des Règles.
15. Selon l'article 2 de la partie II des Règles, les Règles sur la LNNTÉ (c.-à-d. la partie II des Règles) ne s'appliquent pas à une télécommunication à des fins de télémarketing effectuée auprès d'un client commercial.
16. Cependant, selon l'article 1 de la partie III des Règles, les Règles de télémarketing (c.-à-d. la partie III des Règles) s'appliquent même si la télécommunication à des fins de télémarketing est exemptée de l'application des Règles sur la LNNTÉ.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse les deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles associées aux télécommunications à des fins de télémarketing effectuées aux numéros de téléphone d'une entreprise, mais maintient les deux violations de l'article 2 de la partie III des Règles associées à ces appels.
18. De plus, le Conseil maintient les violations de l'article 6 de la partie II et l'article 2 de la partie III des Règles associées aux télécommunications à des fins de télémarketing effectuées à des numéros de téléphone qui n'étaient pas en service, car la partie II et la partie III des Règles concernent l'action en soi et non la réussite d'une télécommunication à des fins de télémarketing.
19. Royal LePage Tendance a aussi soutenu dans ses observations que, dans le cas de 24 télécommunications à des fins de télémarketing, l'agent immobilier avait une relation d'affaires en cours avec le client appelé<sup>8</sup>. Royal LePage Tendance a affirmé que ces télécommunications étaient donc exemptées de l'application des Règles.

---

<sup>7</sup> Ces violations comprennent 13 violations de l'article 4 de la partie II des Règles, 509 violations de l'article 6 de la partie II des Règles, et 509 violations de l'article 2 de la partie III des Règles.

<sup>8</sup> Une relation d'affaire en cours, en vertu du paragraphe 41.7(2) de la *Loi*, s'entend d'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.

20. En vertu du paragraphe 41.7(1) de la *Loi* et de l'alinéa 3b) de la partie II des Règles, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites au destinataire :
- (i) avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite — a une relation d'affaires en cours,
  - (ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.
21. Après un examen de la preuve, le Conseil conclut que les notes d'agents immobiliers concernant 15 des 24 télécommunications à des fins de télémarketing suggèrent que l'agent avait une relation d'affaires en cours avec le consommateur appelé. Par conséquent, le Conseil refuse une violation de l'article 4 de la partie II des Règles et 15 violations de l'article 6 de la partie II des Règles liées aux télécommunications à des fins de télémarketing mentionnées.
22. En vertu de l'article 72.16 de la *Loi*<sup>9</sup>, l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou de son mandat, selon le cas, que l'auteur de la violation fasse ou non l'objet de procédure en violation.
23. De plus, le bulletin d'information de télécom 2009-283 indique clairement que les sociétés de courtage, comme Royal LePage Tendance, sont responsables des violations des Règles commises par leurs agents immobiliers.
24. Compte tenu des circonstances du présent cas, le Conseil conclut que les télécommunications à des fins de télémarketing ont été faites par Royal LePage Tendance, pour un total de 757 violations des Règles, réparties comme suit :
- huit (8) violations de l'article 4 de la partie II des Règles pour avoir fait des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro figure sur la LNNTE sans avoir obtenu leur consentement exprès;
  - trois cent soixante-six (366) violations de l'article 6 de la partie II des Règles pour avoir fait des télécommunications à des fins de télémarketing sans être abonné à la LNNTE et sans avoir payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE;
  - trois cent quatre-vingt-trois (383) violations de l'article 2 de la partie III des Règles pour avoir fait des télécommunications à des fins de télémarketing sans s'être inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et sans avoir fourni de renseignements à ce dernier.

---

<sup>9</sup> Anciennement l'article 72.02 de la *Loi*.

## **Le montant de la SAP est-il raisonnable?**

25. La sanction vise à favoriser la conformité et non à punir. Par le passé, le Conseil a déclaré que les facteurs appropriés à prendre en compte au moment de déterminer le montant d'une SAP pour violation des Règles comprennent la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure, le risque de violations futures et la capacité de payer du contrevenant<sup>10</sup>.
26. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, une seule télécommunication effectuée à des fins de télémarketing peut, dans certains cas, mener à de multiples violations des Règles. Dans le présent cas, de multiples violations ont été commises pour chacune des multiples télécommunications à des fins de télémarketing. Bien que moins de violations aient été retenues dans cette décision qu'il y en a dans le procès-verbal de violation, le nombre de violations admises est élevé et s'étend sur une période de plus d'une année, au cours de laquelle Royal LePage Tendance n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni n'était abonnée à la LNNTE.
27. En ce qui concerne la nature des violations, les télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées effectuées par un télévendeur auprès de consommateurs dont le numéro est inscrit sur la LNNTE constituent une violation grave. Ces télécommunications causent d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en plus de tromper leur attente, qui est de ne plus recevoir d'appels à des fins de télémarketing non sollicités après avoir inscrit leur numéro sur la LNNTE. De plus, l'omission de Royal LePage Tendance d'acheter un abonnement à la LNNTE ou de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE a traduit des manquements importants aux Règles. L'inscription et l'abonnement sont deux des principales responsabilités des télévendeurs dans le cadre du régime de la LNNTE. De plus, effectuer des télécommunications de télémarketing non sollicitées sans abonnement accroît la probabilité que des appels indésirables soient effectués auprès de consommateurs dont le numéro de téléphone est inscrit sur la LNNTE.
28. Comme le Conseil a maintenu 8 des 22 violations de l'article 4 de la partie II des Règles présumées dans le procès-verbal de violation, il détermine qu'il ne refusera pas le facteur aggravant de ces violations comme le demande Royal LePage Tendance.
29. Pour ce qui est du caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose incitent le contrevenant à respecter les Règles et qu'elles sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client d'un télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation.

---

<sup>10</sup> Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi quatre facteurs : la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violations futures. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, le Conseil a ajouté la capacité de payer à la liste des facteurs à prendre en compte lors de la détermination du montant d'une SAP.

30. Dans le présent cas, les frais d'abonnement que Royal LePage Tendance aurait eu à payer au cours de la période où elle n'était pas abonnée à la LNNTE ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE s'établissent dans les environs de 8 000 \$. Le Conseil estime donc que Royal LePage Tendance a tiré un avantage financier de son non-respect des Règles.
31. Cependant, il s'agit du premier procès-verbal de violation signifié à Royal LePage Tendance, et aucune mesure d'application des Règles antérieure n'a été prise à l'endroit de la société. Royal LePage Tendance a également fait la preuve d'efforts pour se corriger. Elle s'est inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et a acheté un abonnement avant que le personnel du Conseil responsable de l'application de la loi ait communiqué avec elle, et elle avait un abonnement valide au moment de déposer ses observations.
32. En ce qui concerne sa capacité de payer, Royal LePage Tendance a fait référence à ses états financiers pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014, qu'elle avait précédemment soumis au personnel du Conseil responsable de l'application de loi pour prouver que sa viabilité financière est faible. Ces états financiers ne semblent pas soutenir une incapacité de payer les SAP de 757 violations, évaluées à 30,45 \$ par violation, pour un montant de sanction totalisant 23 050,65 \$.
33. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, le Conseil a fait remarquer que l'analyse de ce facteur n'était pas limitée aux renseignements financiers directs et qu'il pouvait rendre une décision selon d'autres indices sur la capacité d'une entreprise de générer des revenus, notamment la taille de l'entreprise, la portée de ses activités et le nombre d'employés. En analysant le site Web de la société, Royal LePage Tendance exploite trois bureaux dans la grande agglomération de Montréal et emploie près de 90 agents mobiliers. Par conséquent, Royal LePage Tendance semble être une société de courtage de taille moyenne dans le marché du Québec et appartenir à la bannière Royal LePage, qui est une société immobilière nationale de longue date bien établie au Canada. En se basant sur les renseignements ci-dessus, le Conseil estime que la sanction proposée ne dépassera pas la capacité de payer de Royal LePage Tendance.
34. En vertu de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, il est raisonnable d'exiger que Royal LePage Tendance fournisse des documents ou des renseignements détaillés pour étayer son incapacité de payer le montant de la SAP ou réfuter l'analyse de ce facteur dans le procès-verbal de violation. Royal LePage Tendance a eu l'occasion de produire ses renseignements financiers les plus récents dans ses observations et de réfuter l'analyse de ce facteur dans le procès-verbal de violation, mais ne l'a pas fait.
35. Compte tenu des points susmentionnés, le Conseil estime qu'un montant de sanction de 30,45 \$ par violation, pour une SAP totalisant 23 050,65 \$, est raisonnable et nécessaire pour inciter la société à respecter les Règles.

## Conclusions

36. En l'espèce, il convient d'imposer une sanction de 30,45 \$ pour chacune des 8 violations de l'article 4 de la partie II des Règles, des 366 violations de l'article 6 de la partie II des Règles et des 383 violations de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc une SAP totale de 23 050,65 \$ à Royal LePage Tendance.
37. Le Conseil avise par les présentes Royal LePage Tendance qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, annuler ou modifier sa décision en vertu de l'article 62 de la *Loi* et de demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification fondée sur l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera toute la documentation connexe sur son site Web<sup>11</sup>. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, la demande d'autorisation d'interjeter appel doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels.
38. Le Conseil rappelle à Royal LePage Tendance qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing. Voici des exemples de mesures que Royal LePage Tendance devrait prendre afin de respecter les Règles :
- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
  - s'abonner à la LNNTE;
  - télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
  - établir des politiques et des procédures écrites adéquates et les mettre en œuvre afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour i) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
39. Le Conseil informe Royal LePage Tendance qu'en cas de nouvelles violations, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
40. La somme de 23 050,65 \$ doit être payée au plus tard le **18 janvier 2019** et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé au taux bancaire moyen majoré de 3 %, sur tout montant en

---

<sup>11</sup> Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification, afin de tenir compte du nouveau délai pour déposer de telles demandes.



souffrance au **18 janvier 2019**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

41. Si le paiement n'a pas été reçu dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communication avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application au secteur des biens immobiliers*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-283, 15 mai 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