



# Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2026-132

Version PDF

Gatineau, le 11 juin 2026

*Dossier public : 1011-NOC2026-0132*

## Appel aux observations – Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées

**Date limite de dépôt des interventions : 27 juillet 2026**

**Date limite de dépôt des répliques : 11 août 2026**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

### Sommaire

Dans le cadre de ses travaux en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil a un rôle à jouer pour aider à faire en sorte que la population canadienne ait accès à des services de télécommunication sûrs et fiables. Dans l'exercice de ce rôle, le Conseil favorise le respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS) afin d'aider à prévenir la réception, par la population canadienne, d'appels indésirables qui ne respectent pas ces règles.

Le Conseil a introduit le cadre applicable aux RTNS en 2007. Ce cadre établit des règles relatives à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), au télémarketing et aux appels composés automatiquement, appelés « appels automatisés ». En vertu de ce cadre, les Canadiennes et Canadiens peuvent réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités reçus en inscrivant leur numéro de téléphone, de cellulaire, de services de voix sur protocole Internet ou de télécopieur sur la LNTE. Les numéros inscrits sur la LNTE ne devraient pas recevoir d'appels de télévendeurs sans le consentement des personnes. Les télévendeurs doivent se conformer aux RTNS et s'inscrire et s'abonner à la LNTE lorsqu'ils font des appels non exemptés auprès de la population canadienne (p. ex. des appels pour vendre ou faire la promotion d'un produit ou d'un service).

Depuis l'introduction du cadre des RTNS, le Conseil a effectué plus de 3 500 enquêtes au sujet du respect des règles par les télévendeurs. Plusieurs se sont conclues par une mesure d'exécution dans les cas de non-respect et par une sanction administrative pécuniaire afin d'aider à promouvoir la conformité à l'avenir. Au fil du temps, ces enquêtes et la surveillance effectuée par le Conseil lui ont fourni un aperçu des technologies et des modèles d'entreprise utilisés dans l'industrie du télémarketing. Par conséquent, le Conseil a mis à jour périodiquement le cadre en réponse aux technologies et modèles d'entreprise en évolution. Ces mises à jour périodiques ont appuyé la compréhension par les télévendeurs de leurs responsabilités, en rendant les règles plus claires, aidant donc à augmenter le respect du cadre.

Le Conseil amorce la présente consultation afin d'examiner et de moderniser les RTNS afin de pouvoir continuer à rendre le cadre plus facile à comprendre et à augmenter la conformité en simplifiant certaines règles. En rendant le respect des RTNS plus simple pour les télévendeurs, le Conseil a l'intention d'aider à réduire le nombre d'appels non sollicités et ne respectant pas les règles reçus par la population canadienne. Le Conseil a aussi comme objectif de réduire le fardeau réglementaire qui pèse sur les entreprises en trouvant des façons de simplifier et d'alléger le cadre.

## Contexte

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 à 41.7 et 72.01 à 72.2 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. L'article 41 de la *Loi* prévoit que :

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.

2. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS) comprennent les parties suivantes :

- Partie I : Définitions
- Partie II : Règles sur la LNNTE [Liste nationale de numéros de télécommunication exclus]
- Partie III : Règles de télémarketing
- Partie IV : Composeurs-messagers automatiques (CMA)
- Partie V : Consentement exprès
- Partie VI : Tenue des dossiers
- Partie VII : Responsabilité

3. Les Règles sur la LNNTE et les Règles de télémarketing ne s'appliquent qu'au télémarketing. Les Règles sur les CMA ont une portée plus large, car elles comprennent des restrictions même dans des circonstances où il n'y a aucune tentative de vente ou de promotion d'un produit ou d'un service (c.-à-d. sollicitation).
4. Le Conseil a mis à jour les RTNS en réponse à l'évolution des technologies et des modèles d'entreprise. Conformément à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155, ces mises à jour concernent notamment les éléments suivants :

- restreindre les numéros de téléphone des consommateurs que les télévendeurs peuvent appeler à des fins de sollicitation;
  - restreindre les heures d'appel;
  - définir les informations qui doivent être divulguées par les télévendeurs;
  - restreindre l'utilisation de CMA (dispositifs qui émettent des appels automatisés<sup>1</sup>);
  - imposer la conservation de documents aux télévendeurs.
5. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-200, le Conseil a modifié les RTNS afin i) d'exempter une personne qui se présente aux élections de façon indépendante des Règles sur la LNNTE, ii) de prolonger l'inscription des numéros de télécommunication des consommateurs sur la LNNTE de trois à cinq ans (l'inscription sur la LNNTE est devenue permanente dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-341), et iii) d'indiquer que les lois provinciales pertinentes en matière d'heures d'appel s'appliquent aux appels par CMA.
6. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2014-155, le Conseil a apporté des modifications aux RTNS, notamment i) l'élargissement de l'exigence de la fourniture d'une adresse postale pour qu'elle inclue une adresse postale ou une adresse de courriel, ii) la réduction de la période de grâce pour le traitement des demandes concernant une liste d'exclusion interne de numéros de 31 jours à 14 jours, et iii) l'établissement d'une période de validité de 60 jours pour les coordonnées des télévendeurs.
7. La LNNTE a été mise en service en septembre 2008 et contient maintenant plus de 15,2 millions de numéros. Le Conseil a également reçu plus de 944 000 plaintes concernant des violations présumées des RTNS depuis cette date (une moyenne de 1 029 plaintes par semaine), qui ont donné lieu à des mesures d'exécution se traduisant par plus de 17,6 millions de dollars en sanctions administratives pécuniaires et autres paiements.

### **Pourquoi nous amorçons la présente instance**

8. Les dernières modifications apportées aux RTNS ont eu lieu en 2014. Le paysage des télécommunications a évolué depuis, avec l'apparition de nouvelles technologies émergentes. Les RTNS doivent être mises à jour pour tenir compte des nouvelles méthodes de télémarketing des organisations. De plus, le Conseil a pour but d'améliorer la clarté et la transparence pour l'industrie en simplifiant des aspects des RTNS. Ce faisant, le Conseil vise à améliorer le respect des règles et à réduire le fardeau réglementaire qui pèse sur l'industrie.

---

<sup>1</sup> « Appel automatisé » est un terme générique utilisé pour désigner les appels effectués à l'aide d'un CMA.

9. Le Conseil a l'intention d'examiner les processus et les règlements et de prendre des mesures pour réduire le fardeau réglementaire, simplifier les processus et accélérer la publication des décisions<sup>2</sup>.
10. Le Conseil amorce donc la présente instance afin d'examiner les RTNS et de solliciter des observations sur différentes parties du cadre.

### **Appel aux observations**

11. Le Conseil sollicite des observations sur les questions ci-dessous. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **27 juillet 2026**. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance. La date limite pour que les parties déposent des répliques aux questions soulevées durant la phase de dépôt d'interventions est le **11 août 2026**.
12. Le Conseil demande à chaque partie de présenter, dans un document unique, des réponses distinctes à chaque question à laquelle elle choisit de répondre, en répétant chaque question afin d'introduire sa réponse. Les parties doivent fournir des réponses détaillées et inclure toutes les justifications nécessaires et tous les éléments de preuve à l'appui.

### **Ce que nous examinons dans le cadre de la présente instance**

13. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil examinera les questions suivantes :
  - des définitions dans les RTNS;
  - des exemptions;
  - des précisions.
14. Le Conseil a également l'intention d'apporter un certain nombre de modifications et de révisions administratives aux RTNS, et de supprimer les modalités et dispositions désuètes et redondantes. Ces modifications sont énoncées au paragraphe 35 ci-dessous.

### **Définitions dans les RTNS**

15. Les RTNS ne définissent pas les termes « entreprise », « numéro des services d'urgence », « établissement de soins de santé » et « composition séquentielle ». La définition de ces termes pourrait aider à préciser certaines exigences ou interdictions importantes.

Q1. Ces termes devraient-ils être définis dans les RTNS?

---

<sup>2</sup> Voir la [lettre](#) du secrétaire général du 8 décembre 2025.

a) Si oui, veuillez formuler des observations au sujet des définitions proposées ci-dessous. Si vous n'êtes pas d'accord avec les définitions proposées, veuillez fournir une autre définition.

- « Entreprise » : personne dont l'activité principale ou substantielle consiste à vendre ou à promouvoir des produits ou des services.
- « Numéro des services d'urgence » : tout numéro de téléphone permettant à une personne de communiquer avec des services d'urgence afin d'obtenir de l'aide.
- « Établissement de soins de santé » : tout lieu où sont dispensés des soins et des traitements médicaux pour tout ce qui a trait au bien-être physique, mental ou émotionnel. Un établissement de soins de santé peut désigner tant une petite clinique ou un cabinet médical que les soins d'urgence ou les grands hôpitaux<sup>3</sup>.
- « Numérotation séquentielle » : le processus par lequel une personne appelle des numéros de téléphone dans un central téléphonique de manière structurée, mathématique ou séquentielle<sup>4</sup>.

16. La définition actuelle de « CMA » dans les RTNS est la suivante :

« CMA » : désigne un appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer et qui peut être utilisé seul ou avec un autre appareil pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé.

Q2. Compte tenu de la technologie actuelle et des applications disponibles, la définition est-elle suffisante pour englober les logiciels, les applications ou les technologies qui utilisent des voix synthétiques, des enregistrements, l'intelligence artificielle ou d'autres méthodes de messages vocaux non générés par des humains?

a) Si la définition actuelle de « CMA » doit être mise à jour, comment devrait-elle être modifiée?

### **Harmonisation des définitions des RTNS avec celles de la *Loi canadienne anti-pourriel***

17. Les définitions de « télémarketing » et de « sollicitation » dans les RTNS sont les suivantes :

---

<sup>3</sup> Le Conseil fait remarquer que la définition proposée pour « établissement de soins de santé » se veut large pour inclure les établissements médicaux non hospitaliers, tels que les cabinets médicaux et les cliniques de physiothérapie, de chiropraxie ou d'acupuncture.

<sup>4</sup> Voir également la Q19 ci-dessous concernant la nécessité de la disposition relative à la numérotation séquentielle.

« Télémarcheting » désigne l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation.

« Sollicitation » désigne la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, soit directement ou indirectement et soit au nom d'une autre personne, y compris la sollicitation de dons par des organismes de bienfaisance ou en leur nom.

18. En vertu de la [Loi canadienne anti-pourriel](#) (LCAP), « message électronique commercial » se définit comme suit :

[...] le message électronique dont il est raisonnable de conclure, vu son contenu, le contenu de tout site Web ou autre banque de données auquel il donne accès par hyperlien ou l'information qu'il donne sur la personne à contacter, qu'il a pour but, entre autres, d'encourager la participation à une activité commerciale et, notamment, tout message électronique qui, selon le cas :

- a) comporte une offre d'achat, de vente, de troc ou de louage d'un produit, bien, service, terrain ou droit ou intérêt foncier;
- b) offre une possibilité d'affaires, d'investissement ou de jeu;
- c) annonce ou fait la promotion d'une chose ou possibilité mentionnée aux alinéas a) ou b);
- d) fait la promotion d'une personne, y compris l'image de celle-ci auprès du public, comme étant une personne qui accomplit – ou a l'intention d'accomplir – un des actes mentionnés aux alinéas a) à c).

19. La définition d'« activité commerciale » dans la LCAP est la suivante :

Tout acte isolé ou activité régulière qui revêt un caractère commercial, que la personne qui l'accomplit le fasse ou non dans le but de réaliser un profit, à l'exception de tout acte ou activité accompli à des fins d'observation de la loi, de sécurité publique, de protection du Canada, de conduite des affaires internationales ou de défense du Canada.

20. Bien que les RTNS et la LCAP soient deux régimes réglementaires distincts<sup>5</sup>, ils réglementent tous deux diverses formes d'activité commerciale.

Q3. Le Conseil devrait-il harmoniser les définitions des RTNS avec celles de la LCAP? Plus particulièrement, la définition de « télémarcheting » devrait-elle être adaptée de manière à refléter

---

<sup>5</sup> La distinction entre les deux régimes est abordée à l'alinéa 41(2)a) de la *Loi*. L'alinéa 41(2)a) de la *Loi* prévoit que le Conseil ne peut interdire ni réglementer l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication d'une entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées si celles-ci sont des messages électroniques commerciaux assujettis à la LCAP.

la définition de « message électronique commercial » figurant dans la LCAP, pour que les définitions dans les deux régimes soient plus semblables?

## Exemptions

21. La *Loi* exempte certains types de télécommunications de l'application d'ordonnances prises aux fins d'une liste nationale de numéros de téléphone exclus. Cependant, les paragraphes 41.7(3) et 41.7(4) fixent des exigences qui s'appliquent toujours à ces télécommunications exemptées, y compris la tenue d'une liste distincte de numéros de téléphone exclus. Ces exigences relatives aux télécommunications exemptées ne figurent pas dans les RTNS. Cependant, comme elles figurent dans la *Loi*, elles restent applicables.

Q4. Les RTNS devraient-elles comprendre les exigences des paragraphes 41.7(3) et 41.7(4) de la *Loi*?

22. Les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites par une personne qui se présente aux élections, ou en son nom, au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada*, par une personne qui se présente aux élections en vertu d'une loi provinciale dans le cadre d'une élection provinciale ou municipale, ou par, ou au nom de, l'équipe de la campagne officielle d'une telle personne (voir article 3.1, partie II des RTNS).

Q5. Pour améliorer la clarté, ces exemptions devraient-elles inclure les élections des conseils scolaires (qui sont des élections pour des fonctions publiques, sélectionnées par un électorat général, réglementées au niveau provincial et administrées au niveau municipal, mais qui ne sont pas à proprement parler des élections provinciales ou municipales) et des élections comme celle d'une assemblée territoriale?

## Précisions

23. Certaines règles ne s'appliquent pas à la diffusion par messagerie vocale<sup>6</sup>. Les utilisateurs de cette méthode de télécommunication doivent s'abonner à la LNNTE conformément à la partie II des RTNS, mais ne sont pas tenus de s'inscrire conformément à la partie III. Cela crée une disparité dans l'applicabilité des RTNS. À ce jour, aucune mesure d'application n'a été prise en ce qui concerne la diffusion par messagerie vocale.

Q6. La partie II des RTNS devrait-elle continuer à s'appliquer à la diffusion par messagerie vocale ou ce type de télémarketing devrait-il être exclu du champ d'application des RTNS, rendant ainsi la diffusion par messagerie vocale non réglementée par les RTNS?

---

<sup>6</sup> La diffusion par messagerie vocale est une télécommunication qui envoie directement un message enregistré à la boîte vocale d'une personne sans que son téléphone sonne.

24. Il arrive que des télévendeurs et des clients de télévendeurs comprennent mal leurs obligations. Par exemple, des télévendeurs ont acheté un abonnement à la LNNTE en leur nom pour l'utiliser au nom de plusieurs clients.

Q7. Les RTNS devraient-elles préciser que lorsqu'un télévendeur fait une télécommunication au nom d'un client, chaque client doit acheter un abonnement à la LNNTE, s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et lui fournir des informations?

25. Plusieurs articles des RTNS contiennent des exigences similaires pour les télévendeurs et les clients des télévendeurs (articles 6 et 7, partie II; articles 2 et 3, partie III; articles 8 et 9, partie III; articles 11 et 12, partie III; et articles 14 et 15, partie III). Les télévendeurs et les clients des télévendeurs ont posé des questions afin de savoir quelles dispositions s'appliquent à eux.

Q8. Afin de clarifier les obligations et de simplifier les RTNS, les dispositions qui imposent des exigences similaires à un télévendeur et à un client d'un télévendeur devraient-elles être combinées?

26. Les registres d'appels sont un moyen important pour les entreprises de prouver qu'elles respectent les RTNS et constituent un élément clé de la diligence raisonnable.

Q9. Les RTNS devraient-elles exiger des télévendeurs qu'ils conservent des registres d'appels pendant une période minimale lorsqu'ils effectuent des télécommunications à des fins de télémarketing? Dans l'affirmative, quelle devrait être la durée de cette période?

27. L'évolution des technologies et l'émergence des robots conversationnels et des technologies vocales artificielles font en sorte que les appels utilisant ces types de technologies peuvent être utilisés à des fins diverses.

Q10. Les exigences en matière d'identification devraient-elles être élargies pour obliger les télévendeurs à informer les consommateurs que l'appel utilise ce type de technologie (c.-à-d. leur indiquer que ce n'est pas une personne en chair et en os qui effectue l'appel et qui leur parle au début de l'appel)?

28. S'il est déterminé que la définition de « CMA » englobe les logiciels, les applications ou les technologies qui utilisent des voix synthétisées, des enregistrements, l'intelligence artificielle ou d'autres méthodes de messages vocaux non générés par des humains (voir également le paragraphe 16 du présent avis), des précisions seront demandées à savoir si les RTNS devraient continuer à réglementer l'utilisation de la technologie des CMA sans tentative de sollicitation. Un exemple d'une telle situation serait si une personne utilisait ces technologies pour appeler un établissement de soins de santé afin de prendre rendez-vous ou pour appeler un restaurant afin de faire une réservation en son nom.

Q11. Les RTNS devraient-elles s'appliquer aux cas où des personnes initient des télécommunications pour un usage strictement personnel? Veuillez proposer une formulation

pour appuyer votre position sur l'application des RTNS à ces types de télécommunications par CMA de nature strictement personnelle.

29. Une personne utilisant un CMA pour effectuer des télécommunications non sollicitées sans tentative de sollicitation doit respecter les conditions suivantes (article 4.d, partie IV des RTNS) :

« la télécommunication doit commencer par un message donnant clairement le nom de la personne pour le compte de laquelle la télécommunication est faite ainsi qu'une brève description du but de la télécommunication. Ce message d'identification doit comprendre **une adresse de courriel ou une adresse postale ainsi qu'un numéro de télécommunication local ou sans frais** permettant de joindre un représentant de l'auteur du message. Si le message transmis dépasse soixante (60) secondes, le message d'identification doit être répété à la fin de la télécommunication. » (Non mis en évidence dans l'original.)

Q12. Les exigences en matière de coordonnées indiquées en gras ci-dessus devraient-elles être modifiées pour qu'un seul élément soit requis?

Q13. Étant donné que divers intervenants utilisent des CMA, l'exigence devrait-elle inclure à la fois le fournisseur de services d'appel et le client dans l'identification?

Q14. Devrait-il y avoir des exigences supplémentaires concernant la forme et le contenu du message, par exemple :

- a) le message doit démarrer dans les 10 secondes suivant la réponse du destinataire à l'appel; ou
- b) le message ne doit pas nécessiter d'interaction de la part du destinataire, telle qu'une pression sur une touche ou un guide vocal, pour que l'information soit fournie?

30. Les formes de consentement exprès à recevoir des télécommunications à des fins de télémarketing sont énumérées dans la partie V des RTNS et comprennent plusieurs façons de démontrer le consentement exprès, comme le consentement écrit, le consentement verbal et le consentement électronique.

Q15. En raison de l'évolution de la technologie, les formes acceptables de consentement exprès devraient-elles être modifiées d'une manière ou d'une autre? Le cas échéant, comment?

31. Le télévendeur doit fournir le nom ou un nom fictif de la personne qui effectue la télécommunication. L'utilisation d'un nom fictif peut être une mesure importante pour protéger la vie privée d'un télévendeur. Cependant, si ce nom est utilisé sans possibilité de le relier directement à une personne, il peut être plus difficile de tenir un télévendeur responsable s'il fait un appel qui ne respecte pas les RTNS.

Q16. Les RTNS devraient-elles exiger que les noms fictifs ne soient utilisés que dans les cas où le télévendeur peut déterminer l'identité de la personne qui effectue la télécommunication, si on lui demande de le faire?

32. En vertu des RTNS, les télévendeurs ou leurs clients doivent répondre à un message vocal laissé par un consommateur dans un délai de trois jours ouvrables. Actuellement, les règles ne sont applicables que si une deuxième plainte est déposée concernant un télévendeur ou un client d'un télévendeur qui a dépassé le délai ou n'a pas répondu, ce qui constitue un désagrément supplémentaire pour le consommateur.

Q17. Comment ces règles peuvent-elles être modifiées pour veiller à ce qu'elles soient claires et assurent la conformité?

Q18. Ces règles devraient-elles être assorties d'exigences en matière de conservation de documents, telles que l'obligation de consigner le moment où un message vocal a été laissé par un consommateur et le moment où l'on y a répondu?

33. En ce qui concerne les nuisances ou les désagréments potentiels causés à une personne lorsqu'elle reçoit une télécommunication non sollicitée, l'incidence de ces appels ne semble pas dépendre du fait que le télévendeur utilise une numérotation séquentielle ou aléatoire. Elle découle plutôt du fait que la personne reçoit une télécommunication non sollicitée.

Q19. Les règles relatives à la numérotation séquentielle et aléatoire sont-elles encore nécessaires? Veuillez expliquer votre réponse.

34. Les télévendeurs et les clients des télévendeurs sont tenus de conserver divers documents en vertu des RTNS. Ils peuvent conserver ces documents sous n'importe quelle forme et doivent les conserver de la même manière et dans le même format que dans le cours normal de leurs activités. Cet article des RTNS peut créer une ambiguïté quant aux exigences en matière de conservation de documents en ce qui concerne la forme, les modalités et le format.

Q20. Faut-il clarifier les modalités liées aux documents que les télévendeurs doivent conserver et leur format? Le cas échéant, comment?

### **Modifications et révisions administratives, et suppression des modalités et dispositions désuètes et redondantes**

35. Le Conseil a l'intention d'apporter les modifications suivantes aux RTNS :

- Modifier les RTNS pour exiger des personnes inscrites sur la LNNTE qu'elles utilisent une adresse dont le format permet la signification de documents (ce qui interdirait l'utilisation de cases postales);
- Modifier les articles 9, 10 et 12 de la partie II des RTNS, qui interdisent aux télévendeurs, aux clients des télévendeurs et à tout autre abonné de la LNNTE de divulguer de façon

inappropriée la LNNTE, pour que ces articles désignent ces entités comme « une personne abonnée à la LNNTE »;

- Regrouper les règles relatives au consentement exprès en un seul endroit pour faciliter la consultation et accroître la transparence, étant donné qu'elles se trouvent actuellement à différents endroits (article 5, partie II; article 3, partie IV; et partie V des RTNS);
- Regrouper les règles relatives à la conservation de documents en un seul endroit pour faciliter la consultation et accroître la transparence, étant donné qu'elles se trouvent actuellement à différents endroits (article 8, partie II; articles 5 et 30, partie III; et partie VI des RTNS);
- Supprimer les articles concernant les exigences en matière de conservation de documents (article 8, partie II; et article 5, partie III des RTNS) qui ne concernent que les documents d'inscription et d'abonnement, lesquels sont également conservés par le Conseil et l'administrateur de la LNNTE. Il n'est pas nécessaire que les télévendeurs conservent ces documents, puisque le Conseil y a facilement accès;
- Supprimer l'article 6 de la partie III des RTNS, qui établit que la partie III ne s'applique pas aux télécommunications non sollicitées effectuées à des fins autres que de sollicitation. Les termes « télévendeur » et « télémarketing » sont déjà définis dans la partie I et incluent le concept de sollicitation dans leurs définitions, ce qui rend redondante la clarification de l'article 6 de la partie III.
- Supprimer l'article 27 de la partie III des RTNS, qui autorise la composition aléatoire de tous les numéros, à l'exception i) des numéros inscrits sur la LNNTE ou sur la liste d'exclusion interne de numéros du télévendeur ou du client, ii) des numéros des services d'urgence, ou iii) des numéros liés à des établissements de soins de santé. Ces interdictions sont redondantes en raison d'autres dispositions des RTNS, qui interdisent déjà de contacter des numéros appartenant à ces catégories.
- Insérer dans la partie IV des RTNS une déclaration selon laquelle la partie IV s'applique indépendamment du fait qu'une télécommunication aux fins de télémarketing soit visée ou non par la partie III, afin de préciser que l'application de la partie IV est indépendante de l'application de la partie III. La partie IV précise actuellement que les Règles sur les CMA s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit exemptée ou non de la partie II. Toutefois, elle ne précise pas que les Règles sur les CMA s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par la partie III.
- Inclure le terme « liste d'exclusion interne » dans les articles 8 à 15 de la partie III des RTNS, à des fins de clarification dans chaque cas où la propre liste de numéros de téléphone exclus de l'organisation est mentionnée. Ces articles imposent aux télévendeurs et à leurs clients l'obligation de tenir leur propre liste d'exclusion de numéros, distincte de

la LNNTE. Ces exigences sont parfois mal comprises. Le terme « liste d'exclusion interne » est souvent utilisé par l'industrie.

36. Le Conseil a également l'intention d'apporter les modifications suivantes aux RTNS afin de supprimer la terminologie qui n'est plus applicable en raison de l'évolution des processus du Conseil et de la technologie couramment utilisée :
- Supprimer toutes les mentions d'« enquêteur délégué » et de « service Centrex »;
  - Supprimer l'article 19 des RTNS (règles spécifiques sur les fax) et intégrer plutôt des règles d'identification et de coordonnées relatives aux fax de manière plus générale dans la partie III;
  - Supprimer les clarifications détaillées concernant les télécommunications à des fins de télémarketing faites par CMA contenues dans l'article 2 de la partie IV des RTNS, et qui mentionnent des œuvres de bienfaisance, qui demandent au consommateur de ne pas quitter jusqu'à ce qu'un télévendeur soit disponible, qui font des promotions de stations de radio ou qui renvoient le consommateur à un numéro 900 ou 976.
37. Le présent avis de consultation décrit les modifications que le Conseil envisage d'apporter aux RTNS. Toutefois, il est ouvert aux parties pour qu'elles fassent part de leurs observations sur toute autre révision qu'elles estiment appropriée.

## **Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance**

### **Procédure**

38. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* ([Règles de procédure](#)) s'appliquent à la présente instance. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

### **Dépôt des observations**

39. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des questions énoncées ci-dessus. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **27 juillet 2026**. Seules les parties à l'instance peuvent participer à ses étapes ultérieures. La date limite pour que les parties déposent des répliques aux questions soulevées durant la phase de dépôt d'interventions est le **11 août 2026**.

40. Tout intéressé peut demander des mesures d'adaptation pour participer à la présente instance du Conseil. Cette demande pourrait être faite en raison d'un handicap ou pour un autre motif, comme une pratique religieuse, ou pour une combinaison de motifs. Si vous souhaitez demander des mesures d'adaptation quant au dépôt de vos observations, nous vous encourageons à en faire la demande **dans les 15 jours qui suivent** la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.
41. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à [audience@crtc.gc.ca](mailto:audience@crtc.gc.ca).
42. Pour en savoir plus sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans le cadre des instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
43. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les intéressés à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
44. Les intéressés sont autorisés à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
45. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
46. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
47. Le Conseil encourage les intéressés à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
48. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[Formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

49. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure de Gatineau) à la date d'échéance. Les parties doivent veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leurs mémoires sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
50. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
51. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt, ou le cas échéant, la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

#### **Avis sur la confidentialité**

52. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre au public d'apporter sa contribution afin que le Conseil puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du Conseil soient versés au dossier public et puissent être examinés par toutes les parties et le public.
53. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être commercialement sensibles, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc de considérer certains renseignements confidentiels.
54. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi* et fournir une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements doivent être considérés comme confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties qui font une telle demande que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est

déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

## **Renseignements personnels**

55. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance publique, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de cette instance. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de cette instance publique.
- Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

## **Disponibilité des documents**

56. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.

57. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes](#)] » en haut du présent avis.

58. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation  
[Examinationroom@crtc.gc.ca](mailto:Examinationroom@crtc.gc.ca)

Service à la clientèle  
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, 31 mars 2014
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 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