



LE REGISTRE DE COMMUNICATION AVEC LES ÉLECTEURS



COMMENT COMMUNIQUER
AVEC LES CANADIENS
CORRECTEMENT

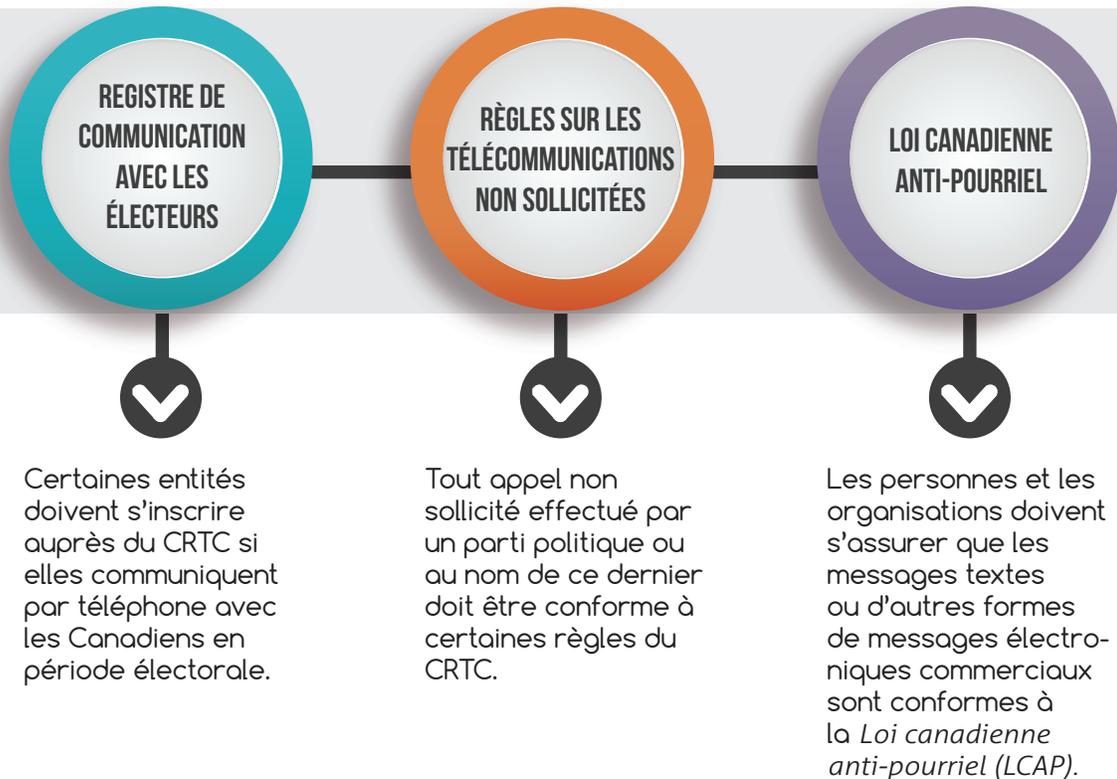


RESPECTER LES DROITS DES CANADIENS

Le fondement de la démocratie repose sur des électeurs bien informés en mesure de prendre des décisions éclairées relativement aux personnes et aux partis politiques qu'ils choisissent pour les représenter au Parlement.

Les candidats ont accès à une vaste gamme de méthodes de communication permettant d'établir le contact avec des partisans potentiels afin d'expliquer leur motivation et leurs plateformes au cours de la période électorale. Toutefois, le désir d'établir le contact avec les électeurs doit être tempéré en ce qui concerne la vie privée des Canadiens et la protection de leur droit de refuser d'être contactés par des personnes ou des groupes politiques, s'ils le souhaitent.

Durant une campagne électorale, les candidats, les partis politiques et leurs partisans sont tenus de respecter certaines règles liées à la communication avec les Canadiens qui sont mises en application par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) :



REGISTRE DE COMMUNICATION AVEC LES ÉLECTEURS

La *Loi électorale du Canada* et la *Loi sur les télécommunications* ont été modifiés en 2015 afin d'aider à protéger les Canadiens des appels frauduleux et trompeurs pendant les élections. Cette loi permet de veiller à ce que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection le font de manière transparente.

La *Loi électorale du Canada* et la *Loi sur les télécommunications* confèrent au CRTC la responsabilité de mettre sur pied, de maintenir et de mettre en application un **Registre de communication avec les électeurs**.

VOUS PRÉVOYEZ FAIRE DES APPELS PAR L'ENTREMISE D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES D'APPELS (FSA)?

Des règles précises s'appliquent lorsque vous concluez un accord avec un fournisseur de services d'appels pour qu'il fasse des appels aux électeurs. Si vous retenez les services d'un FSA pour faire de tels appels – de vive voix ou au moyen d'un composeur-messager automatique (CMA) – vous devez lui fournir votre nom, adresse, numéro de téléphone ainsi qu'une copie d'une pièce d'identification autorisée par le CRTC.

Si vous avez une entente avec un FSA pour faire des appels en votre nom, celui-ci peut faire des appels à condition que vous l'autorisiez spécifiquement de commencer la communication avec les électeurs avant que le premier appel ne soit fait. À ce moment, vous devrez fournir ce qui suit : nom, adresse et numéro de téléphone, de même qu'une copie d'une pièce d'identité autorisée par le CRTC.

Pour de plus amples renseignements sur les pièces d'identité acceptées par le CRTC, veuillez consulter le site suivant : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-110.htm>.

QUE SIGNIFIENT LES TERMES ÉNUMÉRÉS CI-APRÈS?

Fournisseur de services d'appels – une personne ou un groupe qui mènent des activités englobant les appels téléphoniques pour une autre personne ou un autre groupe ou en son nom

Composeur- messager automatique (CMA) – tout appareil de composition automatique pouvant mémoriser ou produire des numéros de téléphone utilisés seuls ou avec un autre appareil pour transmettre un message vocal enregistré ou synthétisé auxdits numéros de téléphone.

Services d'appels aux électeurs – appels faits en période électorale, notamment aux fins suivantes :

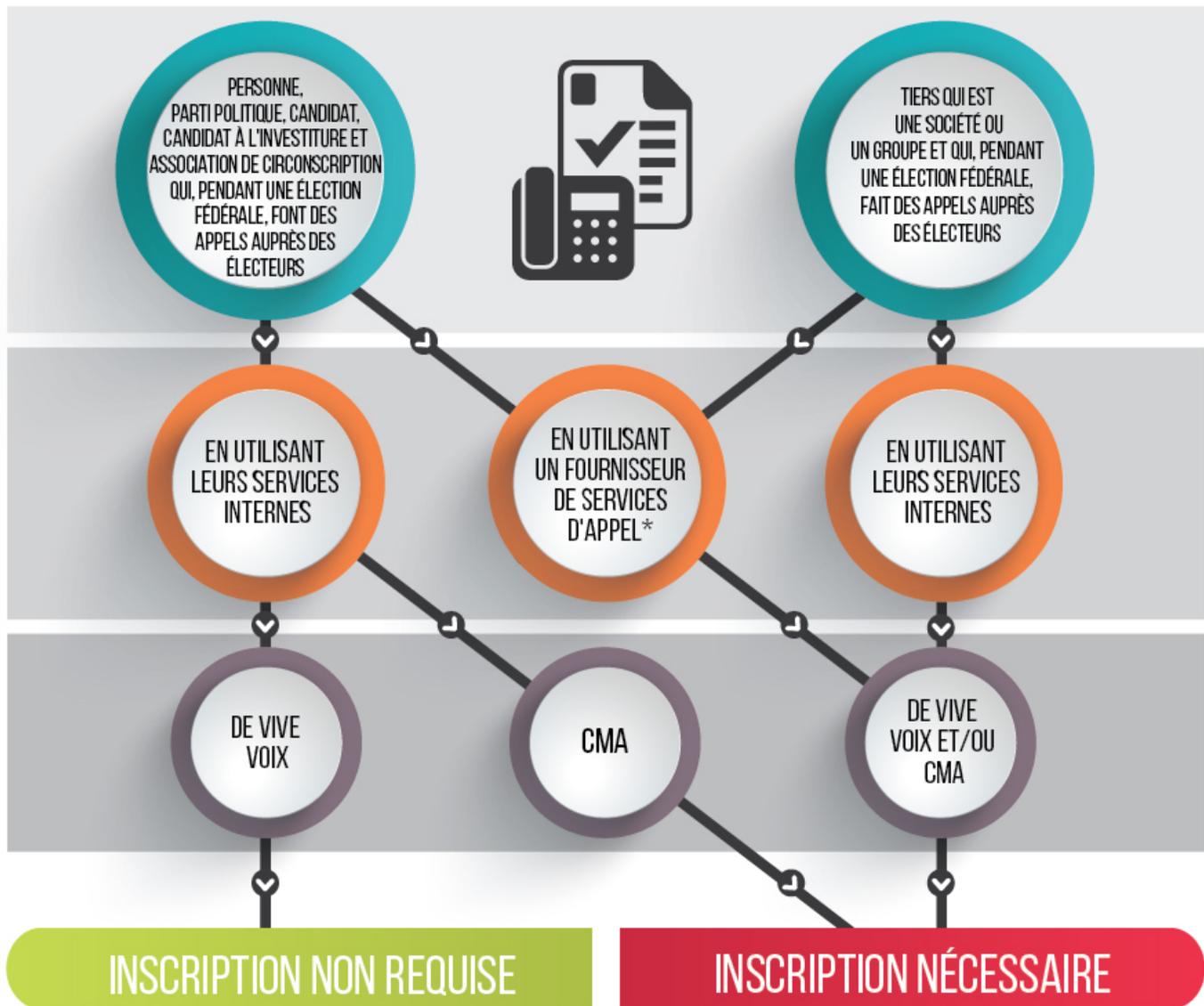
- démontrer son appui ou son opposition à un parti inscrit, à son chef, à un candidat, à un candidat à l'investiture ou à toute position en ce qui concerne une question à laquelle un parti/une personne est associé(e);
- encourager les électeurs à voter ou à s'en abstenir;
- fournir de l'information sur l'élection, y compris des renseignements sur les heures de vote et l'emplacement des bureaux de scrutin;
- recueillir de l'information sur les préférences politiques antérieures des électeurs ou leur intention de vote ou leur opinion sur un parti inscrit, son chef, un candidat ou un candidat à l'investiture ou toute autre question à laquelle un parti/une personne est associé(e)
- recueillir des fonds pour un parti inscrit, une organisation inscrite, un candidat ou un candidat à l'investiture.

Tiers – une personne ou un groupe autre qu'un parti inscrit, une organisation inscrite, un candidat ou un candidat à l'investiture.

QUI DOIT S'INSCRIRE?

Si vous faites des appels aux Canadiens en période électorale fédérale à des fins liées à une élection, vous pourriez être tenu de vous inscrire auprès du CRTC dans les 48 heures suivant le premier appel effectué.

QUI DOIT S'INSCRIRE AU REGISTRE DE COMMUNICATION AVEC LES ÉLECTEURS?



CMA = COMPOSEURS-MESSAGERS AUTOMATIQUES

* LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'APPELS DOIVENT ÉGALEMENT S'INSCRIRE



QUI DOIT S'INSCRIRE?	QUI N'EST PAS TENU DE S'INSCRIRE?
<ul style="list-style-type: none"> • Toute entité utilisant un CMA pour faire des appels automatisés destinés aux électeurs. • Toute entité ayant recours à un fournisseur de services d'appels pour communiquer avec les électeurs. • Tout fournisseur de services d'appels qui communique avec les électeurs au nom de quelqu'un d'autre. • Tout groupe tiers ou toute organisation tierce qui utilise ses services téléphoniques internes pour communiquer de vive voix avec les électeurs. 	<p>Vous n'êtes pas tenu de vous inscrire si vous êtes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un candidat • un candidat à l'investiture • un parti politique • une association de circonscription • une personne <p>ET que vous utilisez vos propres services internes pour communiquer de <u>vive voix</u> avec les électeurs.</p>

COMMENT S'INSCRIRE

Ceux qui désirent s'inscrire au **Registre de communication avec les électeurs** peuvent le faire en ligne auprès du CRTC, lorsqu'une élection fédérale est lancée, sur le site suivant : www.crtc.gc.ca/rce. Toute personne tenue de s'inscrire doit le faire dans les 48 heures suivant le premier appel effectué.

Toute personne désirant s'inscrire doit avoir des justificatifs de connexion. Vous pouvez opter pour l'une des solutions suivantes :

- Ouvrir une session avec un partenaire de connexion à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe que vous utilisez peut-être déjà, comme pour des opérations bancaires en ligne; OU
- Ouvrir une session avec la CléGC (nom d'utilisateur et mot de passe du gouvernement du Canada).

Si vous n'êtes pas détenteur d'une CléGC, vous serez en mesure d'en créer une lors du processus d'inscription.

L'inscription comprend deux volets :

- les renseignements nécessaires pour présenter un avis d'enregistrement;
- les exigences en matière d'identification.



RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES POUR S'INSCRIRE

Toute personne désirant s'inscrire doit fournir les renseignements suivants :

- prénom et nom de famille
- titre
- courriel
- numéro de téléphone
- adresse postale
- types d'appels (de vive voix, au moyen d'un CMA ou les deux).

Si vous avez conclu un accord avec un fournisseur de services d'appels ou si vous en êtes un, vous devez fournir des renseignements supplémentaires :

- nom du fournisseur de services d'appels
- prénom et nom de famille de la personne ou du groupe qui a conclu un accord avec un fournisseur de services d'appels.

EXIGENCES EN MATIÈRE D'IDENTIFICATION

Les fournisseurs de services d'appels ne sont pas tenus de fournir la copie d'une pièce d'identité lorsqu'ils présentent un avis d'enregistrement.

Toutes les autres personnes désirant s'inscrire doivent fournir une copie d'une pièce d'identité valide délivrée par une autorité fédérale, provinciale ou territoriale ou un équivalent international. Elle doit comprendre le nom et la photo de la personne désirant s'inscrire et être accompagnée d'une attestation rédigée par un notaire (ou un commissaire à l'assermentation au Québec) attestant que la reproduction de la pièce d'identité en question est une copie certifiée conforme à l'original.

Les pièces d'identité acceptées sont notamment les suivantes :

- permis de conduire
- carte d'assurance-maladie provinciale
- certificat de statut d'Indien sécurisé
- carte d'identité des Forces canadiennes
- carte de résidence permanente
- passeport canadien ou étranger valide
- carte NEXUS.

Veuillez consulter le site suivant : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-110.htm> pour de plus amples renseignements sur les exigences en matière d'identification pour le **Registre de communication avec les électeurs**.

Vous trouverez ci-après les formats de fichier acceptés pour la présentation de la copie de votre carte d'identité et l'attestation connexes :



La taille maximale permise pour chacun des fichiers est de 5Mb.

PUBLICATION DES AVIS D'ENREGISTREMENT

Le CRTC publiera les avis d'enregistrement dès que possible 30 jours après la journée d'élection.

TENUE DES DOSSIERS

Il vous incombe de conserver des exemplaires des messages utilisés pour les appels de vive voix, de même que les enregistrements de chacun des messages transmis au moyen d'un CMA. Vous devez également conserver un dossier comprenant chacune des dates auxquelles les messages ont été utilisés.

Si vous êtes un fournisseur de services d'appels, vous devez conserver des exemplaires des textes pour une période de trois ans à la suite d'une élection. Toute autre entité/personne doit conserver les textes pour une période complète d'un an à la suite de l'élection.

Les entités politiques, comme les partis politiques, les associations de circonscription et les candidats, ne sont pas assujetties aux Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNTE). Cela signifie qu'elles peuvent communiquer avec des personnes inscrites sur cette liste, du moment qu'elles maintiennent et respectent leur liste interne de numéros exclus, qu'elles s'identifient et qu'elles indiquent le but de leur appel.

RÈGLES SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS NON SOLLICITÉES EFFECTUÉES PAR DES ENTITÉS POLITIQUES OU EN LEUR NOM

Lorsque vous effectuez des appels non sollicités, il existe des Règles sur les télécommunications non sollicitées que vous devez respecter. Ces règles découlent notamment des Règles de télémarketing et des Règles sur les CMA. Certaines de ces règles s'appliquent aux partis politiques/candidats ou aux organisations qui représentent les partis/candidats.

RÈGLES DE TÉLÉMARKETING

Les Règles de télémarketing s'appliquent aux appels effectués à des fins de sollicitation¹.

Par exemple, certaines règles s'appliquent lorsqu'un parti politique/candidat ou une organisation le représentant appelle des gens pour recueillir des fonds dans le cadre de la campagne.

Toutefois, si un parti politique/candidat ou une organisation le représentant appelle des gens pour recueillir de l'information sur leur intention de vote ou les informer de l'emplacement des bureaux de scrutin, les règles ne s'appliquent pas.

¹ Sollicitation signifie la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, soit directe, soit indirecte, y compris au nom d'une autre partie. Ceci comprend les demandes de dons pour le compte d'organismes de bienfaisance.

Quelles sont mes obligations aux termes des Règles de télémarketing?

- Les appels doivent commencer par un message donnant clairement (1) le nom de la personne effectuant l'appel (2) le nom du télévendeur et (3) le nom du parti politique pour le compte duquel l'appel est effectué s'il diffère du nom du télévendeur.
- Les télévendeurs doivent fournir un numéro de téléphone local ou sans frais, sur demande, permettant aux citoyens d'avoir accès à un employé ou un autre représentant du télévendeur pour poser des questions, soumettre des commentaires au sujet de l'appel ou présenter une demande relative à la liste des numéros exclus. Le nom et l'adresse électronique ou postale d'un employé ou d'un autre représentant du télévendeur doivent être fournis sur demande. Les coordonnées doivent demeurer valides pour au moins 60 jours.
- L'affichage du téléphone de la personne appelée doit indiquer un numéro auquel le télévendeur peut être joint, à moins que le numéro ne puisse être affiché pour des raisons techniques. Les coordonnées doivent demeurer valides pour au moins 60 jours.
- Les télévendeurs ou leurs clients sont tenus de dresser une liste interne de numéros exclus et d'éviter d'appeler une personne qui a présenté une demande afin de ne plus recevoir d'autres appels. Les télévendeurs doivent traiter les demandes liées à la liste de numéros exclus sur le champ. Les télévendeurs ou leurs clients disposent de 14 jours à la suite de la demande d'un client liée à la liste des numéros exclus pour mettre ladite liste à jour. Les numéros ajoutés à la liste doivent y figurer pour trois ans.
- La composition séquentielle, consistant à faire un appel au plus grand nombre possible de numéros de téléphone tirés d'une liste produite par ordinateur, est interdite.
- Aucun appel ne doit être acheminé aux numéros des services d'urgence et des établissements de santé.

RÈGLES SUR LES CMA

Les appels effectués pour le compte de certaines entités politiques, comme les partis politiques, les candidats ou les candidats à l'investiture et leurs représentants de campagne officiels, au moyen d'un CMA ne sont pas autorisés à des fins de sollicitation. La seule exception à cette règle se pose lorsqu'une personne a explicitement consenti à recevoir les appels de sollicitation d'une entité politique précise.

Les CMA peuvent être utilisés pour faire des appels ne visant pas à solliciter des dons, mais certaines règles régissent ces appels.

Qu'elles sont mes obligations aux termes des règles sur les CMA?

- Les appels par CMA doivent commencer par un message donnant clairement le nom de la personne ou du groupe pour le compte duquel l'appel est effectué. Le message doit également :
 - décrire brièvement le but de l'appel;
 - inclure une adresse électronique ou postale et un numéro de téléphone local ou sans frais auquel des représentants de l'organisation qui envoie le message peuvent être joints. Les numéros de téléphone et les adresses doivent être valides pour au moins 60 jours après le moment où l'appel a été fait.
- Si le message par CMA dure plus de 60 secondes, les renseignements liés à l'identification doivent être répétés à la fin de celui-ci.

- L'afficheur du téléphone de la personne appelée doit indiquer le numéro de téléphone utilisé à cette fin ou un autre numéro auquel l'organisation politique peut être jointe, à moins que le numéro ne puisse être affiché pour des raisons techniques. Les coordonnées doivent demeurer valides pour au moins 60 jours.
- Lorsque des appels automatisés sont faits, tous les efforts raisonnables doivent être déployés pour veiller à ce que l'équipement se déconnecte dans un délai de 10 secondes après que l'interlocuteur ait raccroché.
- La semaine, les appels peuvent être effectués entre 9 h et 21 h 30 (du lundi au vendredi). La fin de semaine, la plage horaire autorisée est de 10 h à 18 h (samedi et dimanche) à moins que la province ou les territoires n'imposent des heures plus restrictives.
- La composition séquentielle est interdite.
- Aucun appel ne doit être acheminé aux numéros des services d'urgence et des établissements de santé.

LOI CANADIENNE ANTI-POURRIEL

Les appels téléphoniques sont seulement l'une des façons de joindre les électeurs potentiels. Une vaste gamme d'outils technologiques sont à la disposition des candidats et des organisations politiques – certains outils sont assujettis à des règles précises mises en application par le CRTC.

La Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), par exemple, peut s'appliquer à différentes communications pouvant être effectuées pendant une élection. La LCAP contient des règles relatives aux messages électroniques commerciaux (MEC). Un MEC est un message qui encourage la participation à une activité commerciale, y compris, mais sans s'y limiter, les activités liées à une offre, une publicité ou une promotion quant à un produit, un service ou une personne.

Voici quelques exemples :

- Courriels
- Messages textes – SMS
- Messages instantanés

En grande partie, les dispositions de la LCAP ne s'appliquent pas aux partis politiques et aux candidats. Les MEC envoyés pour le compte d'un parti politique ou d'une personne se présentant comme candidat en vue de fonctions électives publiques ne sont pas assujettis à la LCAP, si l'objectif principal du MEC consiste à solliciter des dons en argent ou une contribution non pécuniaire.

Si vous envoyez un MEC à une adresse électronique et que celui-ci ne vise pas principalement à solliciter un don ou une contribution, vous devez respecter trois exigences. Vous devez donc faire ce qui suit :

- (1) obtenir un consentement;
- (2) fournir des renseignements liés à l'identification;
- (3) offrir un mécanisme d'exclusion.

D'autres renseignements relatifs à la LCAP ou aux dispositions s'appliquant aux partis politiques et aux candidats sont disponibles à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca/antipourriel.



QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE CES OBLIGATIONS NE SONT PAS RESPECTÉES?

Une part importante de la stratégie du CRTC consiste à encourager la conformité aux règles tout en veillant à ce que les entités politiques, comme les partis politiques et les candidats, disposent de l'information dont elles ont besoin pour remplir leurs obligations. Le CRTC a pour but de promouvoir la conformité tout en prévenant les violations.

Lorsque les règles ne sont pas respectées, le CRTC a à sa disposition de nombreux outils lui permettant de s'assurer que les règles régissant les communications avec les Canadiens en période électorale sont respectées et que leurs droits sont protégés.

Les enquêteurs utilisent leur pouvoir discrétionnaire lorsqu'il s'agit de choisir et d'appliquer les mesures d'application de la Loi les mieux adaptées à une situation donnée.

Les mesures d'application de la loi potentielles sont notamment les suivantes :

- **Une lettre d'avertissement**, pour porter à l'attention d'une personne ou d'une organisation politique une violation présumée nécessitant la prise de mesures correctives.
- **Un avis de violation**, qui indique les violations présumées et établit les mesures correctives à prendre dans les limites d'une période donnée. Le nom des personnes et des organisations à qui un avis de violation est délivré est publié sur le site Web du CRTC.
- **Un procès-verbal de violation**, qui est une mesure d'application de la loi utilisée pour les violations graves. Il peut être assorti d'une sanction administrative pécuniaire. Le procès-verbal de violation est publié sur le site Web du CRTC.
- **Un règlement ou un engagement négocié**, lorsqu'une enquête permet de cerner des violations et les mesures précises qui doivent être mises en œuvre par une entreprise ou une personne pour rétablir la conformité. Dans le cadre de l'accord, la personne ou l'organisation doit normalement admettre sa responsabilité, mettre fin à la violation des règles et élaborer un programme de conformité. Normalement, dans les règlements négociés afférents aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, la personne ou l'organisation concernée accepte la délivrance d'un procès-verbal de violation assorti d'une sanction administrative pécuniaire. Les règlements négociés peuvent être une option efficace pour les organisations qui enfreignent les règles, car ils permettent de gagner du temps et de réduire les coûts tout en assurant la conformité.

Les sanctions administratives pécuniaires varient en fonction de la nature et de la portée de la violation. En vertu de la *Loi sur les télécommunications*, pour les violations afférentes aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et aux exigences liées au Registre de communication avec les électeurs, le CRTC a le pouvoir d'imposer :

- une sanction maximale de 1 500 \$ par violation pour les personnes
- une sanction maximale de 15 000 \$ par violation pour une société

Les sanctions administratives pécuniaires sont beaucoup plus élevées dans le cadre des violations de la LCAP. Le CRTC a le pouvoir d'imposer une sanction maximale de 1 000 000 \$ par violation pour les personnes et de 10 000 000 \$ par violation pour une société ou toute autre personne.



Pour les violations aux termes du **Registre de communication avec les électeurs**, les facteurs ci-après seront pris en considération lors de la détermination du montant de la sanction :

- la nature et la portée de la violation;
- tout avantage que la personne a tiré de la violation;
- la capacité de la personne de payer la sanction;
- les antécédents de la personne en matière de conformité aux exigences du Registre de communication avec les électeurs et tout antécédent pertinent en matière de conformité aux Règles;
- tout autre facteur pertinent.

Le montant total des sanctions pécuniaires peut s'accumuler rapidement. Par exemple, chaque jour de non-conformité peut constituer une violation distincte.

Veuillez consulter la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109 à l'adresse suivante : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-109.htm> pour obtenir de plus amples détails.

POUR EN APPRENDRE D'AVANTAGE

Si vous cherchez des renseignements sur la façon de s'inscrire au **Registre de communication avec les électeurs** ou désirez vous assurer que vous vous conformez aux règles, vous trouverez de l'information utile à l'adresse suivante :

www.crtc.gc.ca/rce

Vous pouvez également obtenir de l'information relative à d'autres obligations qui peuvent incomber aux organisations politiques en période électorale en consultant les liens suivants :

Règles – télémarketing et CMA

www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1041.htm

Loi canadienne anti-pourriel

www.crtc.gc.ca/antipourriel

ou

www.combattrelepourriel.gc.ca



Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au 1-877-249-2782 (au Canada seulement) ou 819-997-0313.

ISBN : BC92-83/2015F-PDF

N° de cat. : 978-0-660-03162-0