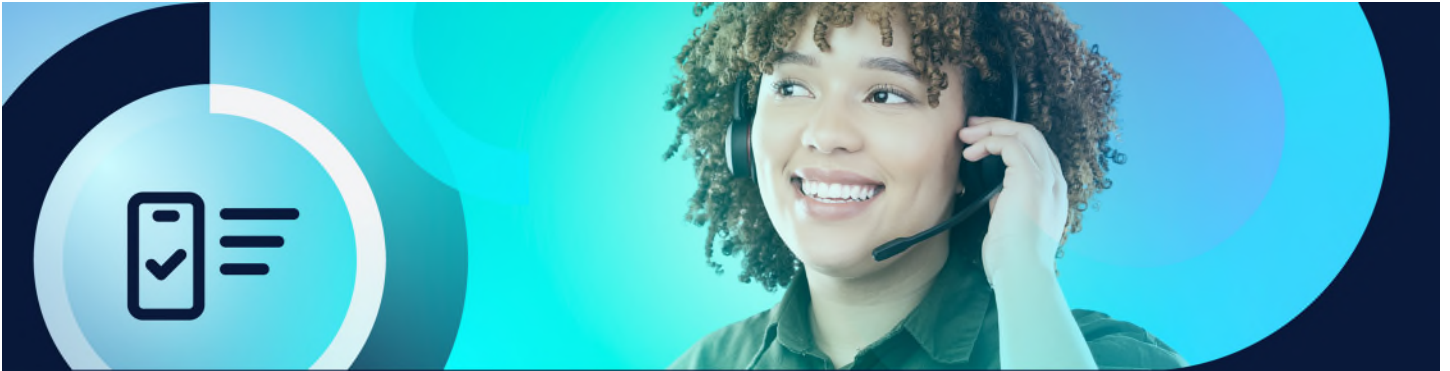




Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes



Répondre à l'appel :

Aider à assurer un contexte de télémarketing sûr et
pratique pour les Canadiens

Rapport annuel 2023-24 du CRTC sur l'administration de la Lise nationale de
numéros de télécommunication exclus

Présenté au Ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie
Octobre 2024

Canada

N° ISSN : 2561-2573

N° de catalogue : BC9-29F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, en tout ou en partie, aux fins de redistribution commerciale sans l'autorisation écrite préalable de l'administrateur des droits d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Pour obtenir l'autorisation de reproduire des documents du gouvernement du Canada à des fins commerciales, vous devez envoyer une demande d'affranchissement du droit d'auteur à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Ottawa (Ontario) K1A 0N2 CANADA

Téléphone : 819-997-0313

Sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2024.

Tous droits réservés.

(Aussi disponible en anglais)



Aider à protéger les Canadiens contre les appels non sollicités

Le CRTC est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui réglemente l'industrie canadienne des communications dans l'intérêt public. Le CRTC organise des consultations publiques sur les questions de télécommunications et de radiodiffusion et prend des décisions sur la base du dossier public.

Une [partie du mandat](#) du CRTC consiste à protéger les Canadiens contre les télécommunications non sollicitées — un pouvoir conféré par le Parlement en vertu de la *Loi sur les télécommunications (la Loi)*. Il permet de protéger la vie privée et de limiter les appels importuns, tout en permettant le télémarketing légitime. Le CRTC fait promotion de la conformité aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)*, qui comprennent les *Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ)*, les *Règles de télémarketing* et les *Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)*. Il est également responsable de l'établissement et du maintien du [Registre de communication avec les électeurs\(RCE\)](#) en vertu de la *Loi électorale du Canada (2014)* modifiée afin de s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs le font de manière transparente.

Par l'entremise de son programme de conformité et enquête, le CRTC fait la promotion et la surveillance et enquête et veille à l'application associés aux Règles sur les cas de non-conformité. Le CRTC s'efforce de créer un environnement dissuasif pour les télévendeurs non-conformes tout en aidant les entreprises dans leurs pratiques légitimes de télémarketing.

Dans le cadre de ses instances publiques, le CRTC veille également à ce que ses politiques réglementaires répondent aux progrès technologiques, des modèles commerciaux et des besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée.

Droits et dépenses d'exploitation en 2023-2024

Les Règles contiennent des exigences que les personnes qui font des appels de télémarketing et ceux qui engagent un télévendeur pour effectuer des appels en leur nom s'inscrivent auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et achètent un abonnement à la LNNTÉ. La Loi donne au CRTC le pouvoir de percevoir des frais afin de recouvrer les coûts de réglementation pour la promotion de la conformité aux Règles et l'administration de la LNNTÉ.

Pour l'exercice financier 2023-2024, le CRTC a perçu 3 095 748 \$ en frais de télécommunications non sollicitées.



Inscription de numéros et plaintes

Participation

En inscrivant leur numéro sur la LNNTÉ, les Canadiens peuvent réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent.

Depuis 2008, un total de 14 937 114 numéros de téléphone canadiens a été ajoutés à la LNNTÉ et un total de 56 968 numéros de téléphone ont été retirés.

En 2023-2024, un total de 156 010 numéros de téléphone canadiens pour des services téléphoniques filaires, mobiles, les télécopieurs ou les services de communication vocale sur protocole Internet (voIP) ont été enregistrés auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, soit une moyenne de 427 numéros par jour. Au total, 343 numéros de téléphone canadiens ont été retirés.

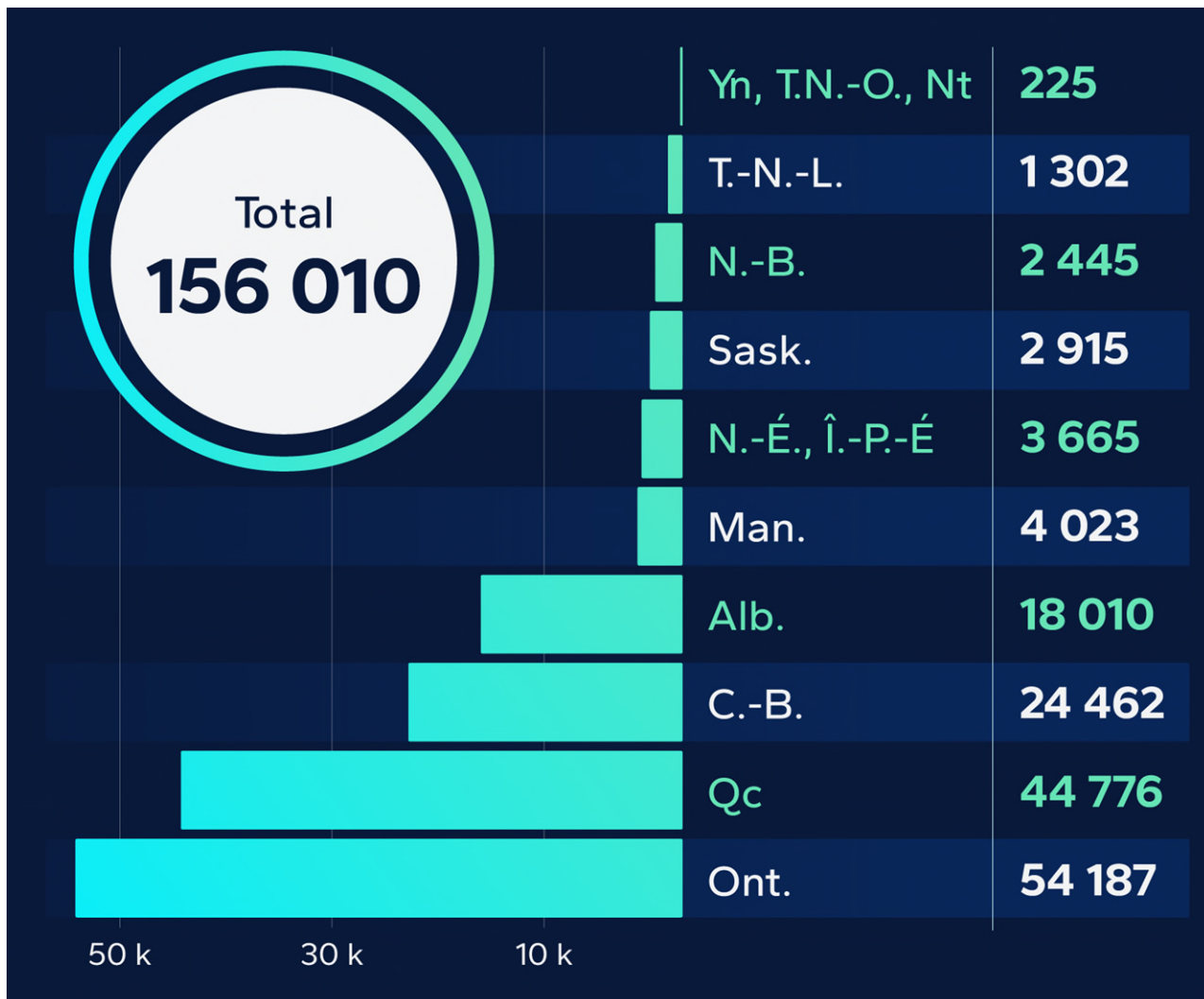


Les Canadiens peuvent inscrire leurs numéros gratuitement ou vérifier si un numéro figure sur la LNNTÉ en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [Inscrire votre numéro - Canada.ca \(lnnte-dncl.gc.ca\)](https://www.inscrite-votre-numero-canada.ca/lnnte-dncl.gc.ca).

Nombre d'inscriptions par province et territoire en 2023-2024

Les Canadiens de partout au pays continuent d'inscrire leurs numéros auprès l'administrateur de la LNNTE. Toutefois, le nombre annuel de numéro(s) inscrits diminue, car la plupart des Canadiens ont déjà enregistré de façon permanente leur(s) numéro(s) auprès de l'administrateur de la LNNTE. En général, ce sont les numéros nouvellement attribués qui sont ajoutés à la base de données de la liste.

Par rapport à 2023-2024, les Canadiens ont enregistré un total de 156 010 numéros. Le volume de numéros enregistrés correspond à la densité de population par province et territoire.



Remarques :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont agrégées, car elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : Les données de ces régions sont agrégées, car elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent également les indicatifs régionaux non géographiques (p. ex., les téléphones mobiles par satellite).

Plaintes en 2023-2024

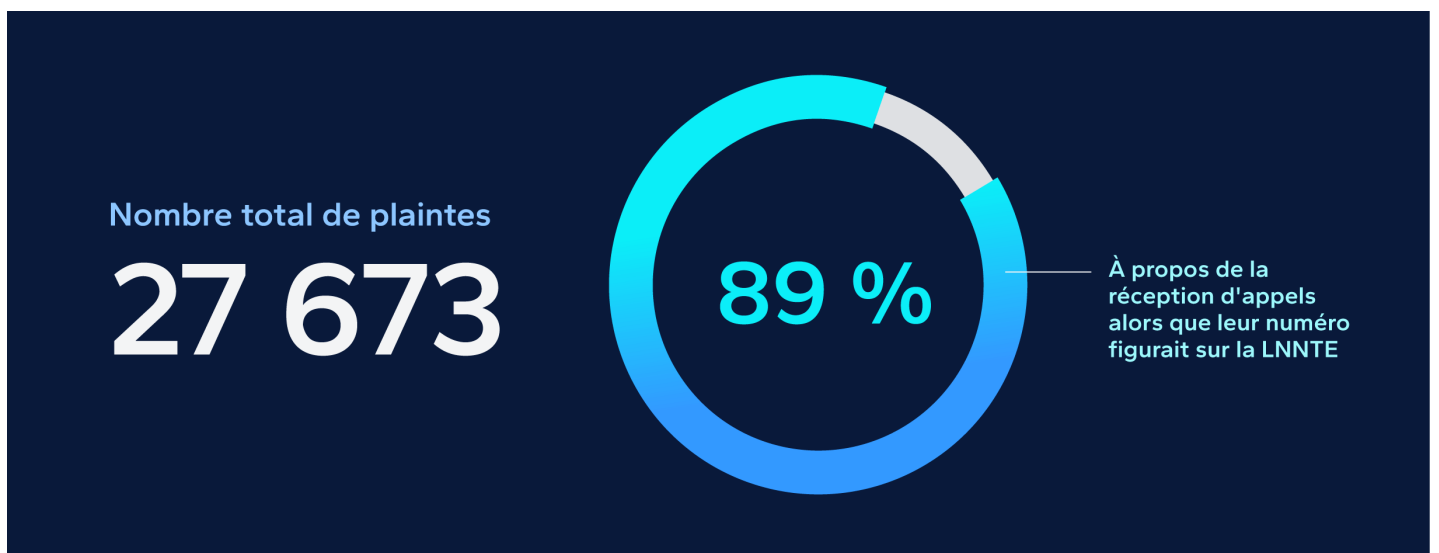
Les plaintes des Canadiens jouent un rôle essentiel dans les renseignements dont dispose le CRTC pour déterminer si un télévendeur respecte les Règles. Il est important que les Canadiens déposent leurs plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ.

En 2023-2024, les Canadiens ont déposé 27 673 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ. Des plaintes reçues, 89 % concernaient la réception d'appels alors que leur numéro figurait sur la LNNTÉ.

Une plainte peut être déposée en composant le 1-866-580-3625 ou en visitant [le site Web de la LNNTÉ](#).

Pour déposer une plainte, il suffit de fournir :

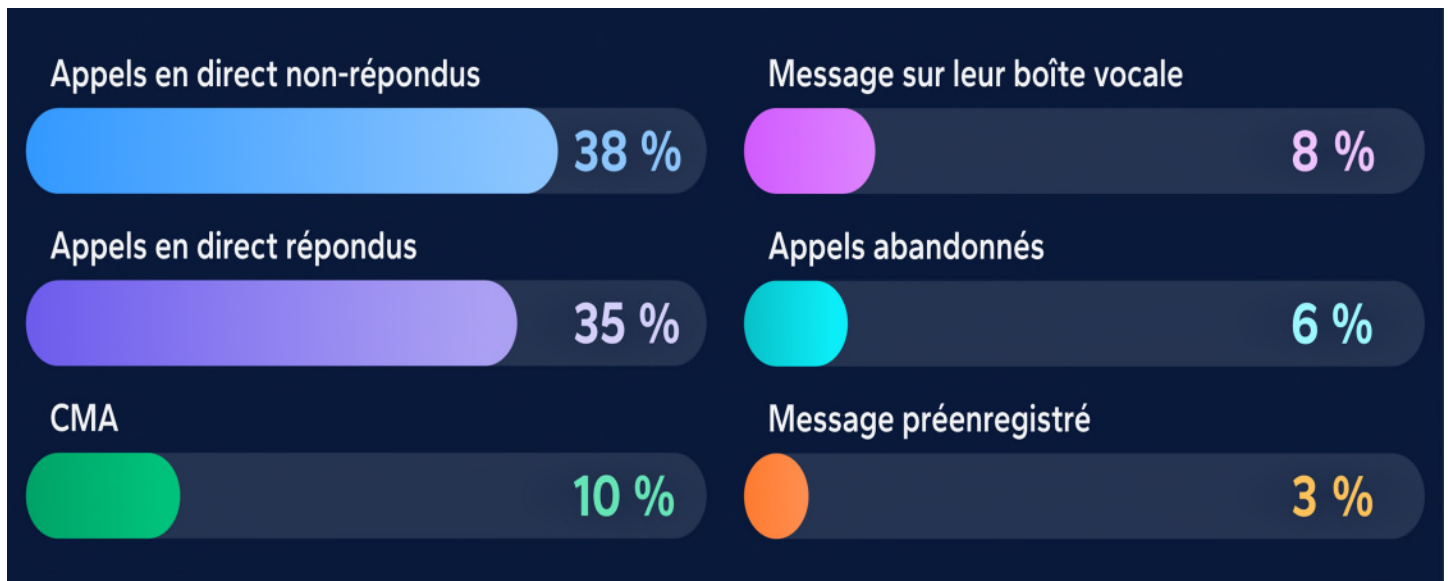
1. Le numéro de téléphone où l'appel a été reçu.
2. Le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur.
3. La date à laquelle vous avez reçu l'appel.



Principales plaintes des Canadiens

En 2023-2024, les plaintes les plus fréquentes adressées à l'administrateur de la LNTE concernaient les points suivants:

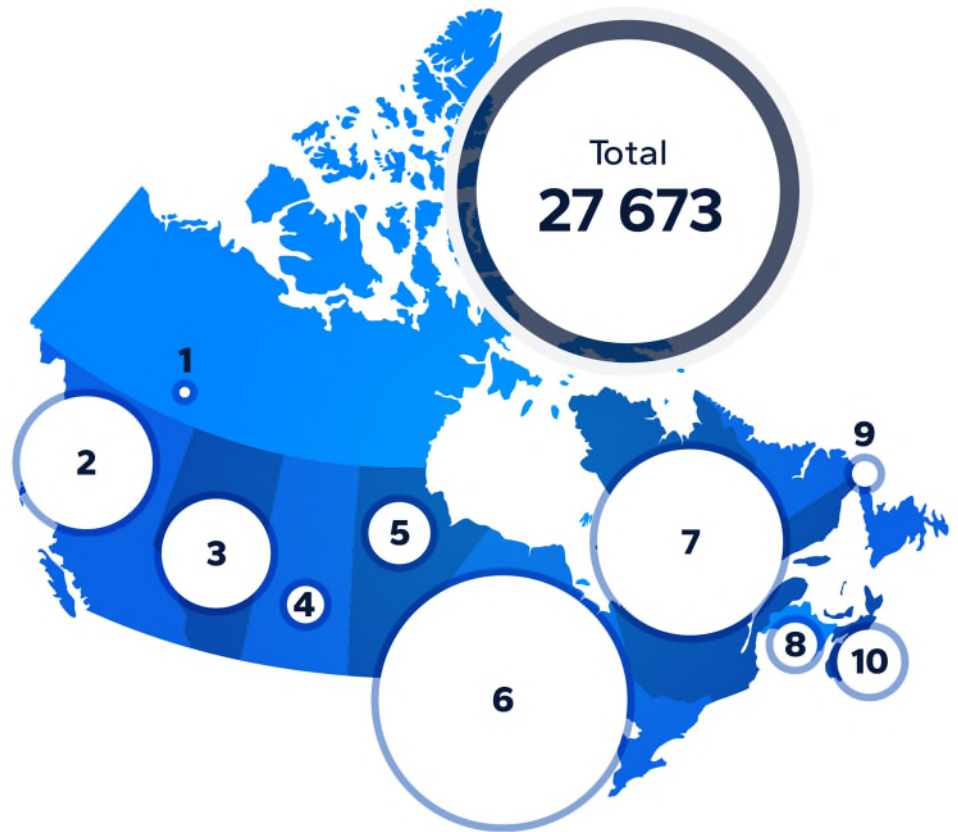
- Appels de télévendeurs présumés, mais l'appel n'a pas été pris (38 %);
- Appels en direct de télévendeurs présumés (35 %);
- Un composeurs-messagers automatiques (CMA) (10 %);
- Des télévendeurs qui laissaient un message sur leur boîte vocale (8 %);
- Les appels abandonnés (c.-à-d. des cas où un compositeur prédictif a été utilisé ou il n'y avait personne sur la ligne) (6 %); et
- Messages préenregistrés de mise en attente afin de rejoindre une personne en direct ou un son de télécopieur (3 %).



Plaintes par province et territoire en 2023-2024

Comme il est indiqué ci-dessus, les Canadiens ont déposé 27 673 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTE en 2023-2024. Le volume de plaintes déposées correspond avec la répartition de la population par province et territoire.

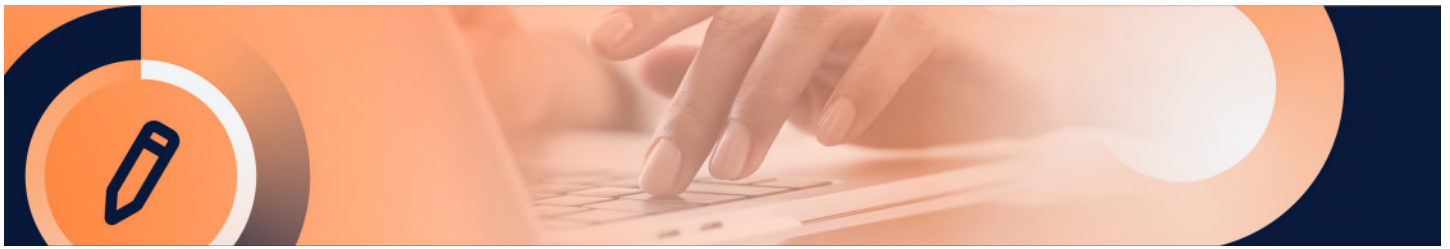
1 - Yn, T.N.-O., Nt	22
2 - C.-B.	3 479
3 - Alb.	2 393
4 - Sask.	278
5 - Man.	782
6 - Ont.	12 432
7 - Qc	6 934
8 - N.-B.	387
9 - T.-N.-L.	127
10 - N.-É., Î.-P.-É	839



Remarques :

Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard : Les données de ces régions sont agrégées, car elles partagent le même indicatif régional.

Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest : Les données de ces régions sont agrégées, car elles partagent le même indicatif régional. Ces emplacements comprennent également les indicatifs régionaux non géographiques (p. ex., les téléphones mobiles par satellite).



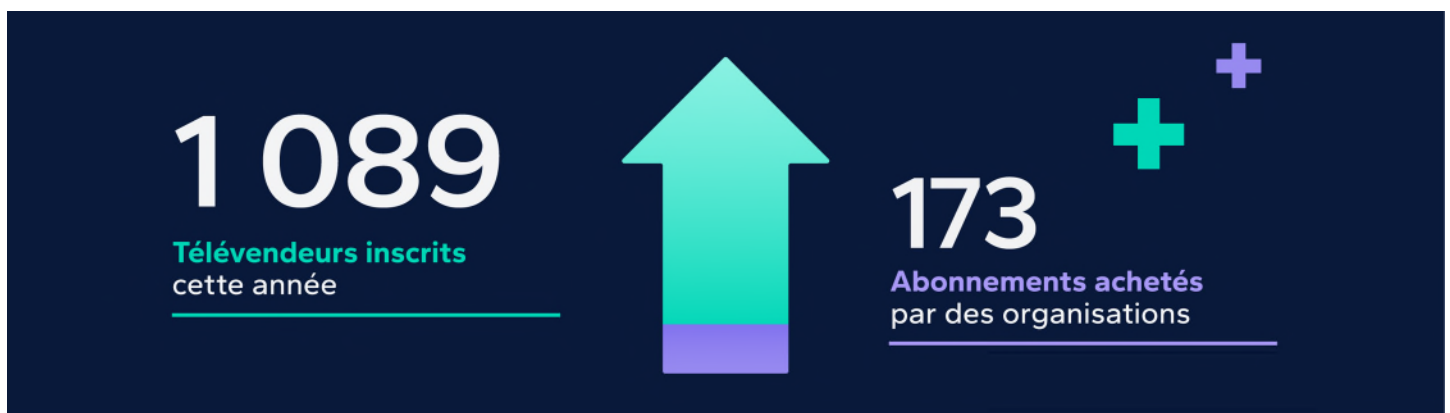
Inscriptions et abonnements des télévendeurs

Tous les télévendeurs doivent s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNANTE. L'inscription est gratuite.

Les télévendeurs qui ne font que passer des appels ou envoyer des télécopies qui sont exemptés de la LNANTE ne doivent pas acheter un abonnement à la LNANTE. Autrement, les télévendeurs doivent généralement acheter un abonnement pour les indicatifs régionaux où ils ont l'intention d'appeler. Les frais sont basés sur le [modèle d'abonnement](#) choisi par le télévendeur. Le télévendeur doit consulter la LNANTE pour s'assurer que ces numéros ne figurent pas sur ses listes d'appels.

Inscriptions et abonnement des télévendeurs en 2023-2024

1 089 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNANTE en 2023-2024. Parmi ces télévendeurs inscrits, 173 organisations ont acheté des abonnements à la LNANTE.



Parmi les télévendeurs qui se sont inscrits, 1 069 provenaient du marché canadien et 20 des marchés étrangers (17 des États-Unis, 1 du Maroc, 1 de l'Israël et 1 du Nigéria).





Des mesures pour promouvoir la conformité

Le CRTC peut d'enquêter et prendre des mesures contre les contrevenants aux Règles.

Selon les Règles, tous les télévendeurs doivent:

- s'identifier et, sur demande, donner un numéro de téléphone où le consommateur peut joindre quelqu'un au sujet de l'appel de télémarketing;
- afficher le numéro de téléphone d'où ils appellent afin que le consommateur puisse l'utiliser pour les rappeler; et
- n'appeler ou n'acheminer des télécopies qu'entre 9 h et 21 h 30 en semaine et qu'entre 10 h et 18 h les fins de semaine.

Les télévendeurs doivent se conformer aux [Règles relatives aux CMA](#). Les CMA sont des dispositifs qui composent les numéros de téléphone automatiquement. Ils peuvent aussi transmettre un message préenregistré.

Pour l'application des Règles, l'un des principaux objectifs du CRTC est d'aider à s'assurer le respect des Règles. Une fois que le CRTC a conclu une enquête sur des cas de non-conformité présumé, il utilise des [Mesures d'exécution de la loi](#) pour répondre de manière appropriée à chaque cas.

Ces outils comprennent :

- lettres d'avertissement pour les violations mineures;
- avis de violation qui décrivent les violations présumées et offrent la possibilité de répondre à l'avis de violation;
- procès-verbaux de violation, qui sont une mesure d'exécution officielle (établi à l'article 72.07 de la Loi); et
- ententes de règlement, soit une entente officielle entre des particuliers ou des entreprises et le CRTC. Ces ententes exigent généralement que le particulier ou l'entreprise admette sa responsabilité, cesser de contrevenir aux Règles, accepter un procès-verbal de violation accompagné d'une SAP et élaborer un plan de conformité.

Les violations des Règles peuvent entraîner une SAP pouvant atteindre 1 500 \$ par violation pour les particuliers et 15 000 \$ pour les entreprises.

Enquêtes et les sanctions administratives pécuniaires

Depuis 2008, un total de 14 299 295 \$ en SAP a été émis.

Entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, les enquêtes du CRTC ont donné lieu à des SAP d'un montant total de 1 196 345 \$.

Points forts de l'application et de la conformité pour 2023-2024

En 2023-2024, le CRTC a émis 153 lettres d'avertissement, 35 avis de violation, et 43 procès-verbaux de violation.

En ce qui concerne les règlements négociés, toutes les entreprises que le CRTC a mises en conformité, conformément aux Règles, par le moyen de règlements négociés ont également mis en œuvre des pratiques de conformité au sein de leurs entreprises.

Les détails de toutes les mesures prises par le CRTC sont disponibles sur le site Web du CRTC à [Mesures d'exécution de la loi](#).



Aider à la protection des électeurs

Le CRTC est responsable de l'établissement et du maintien du [RCE](#).

En campagne électorale, les candidats, les partis politiques et les partisans doivent respecter certaines règles qui régissent le RCE. Cette exigence sert à protéger les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs, et à s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection fédérale le font de manière transparente. Pendant les élections, le CRTC est prêt à traiter les inscriptions, les plaintes et à enquêter sur les violations potentielles.

Les outils du CRTC pour assurer la conformité avec le RCE comprennent des lettres d'avertissement, des citations et des SAP allant jusqu'à 1 500 \$ par violation pour les particuliers et jusqu'à 15 000 \$ par violation pour les organisations. Toutes les mesures d'exécution du RCE sont affichées sur le site Web du CRTC à la section des [mesures d'exécution relatives au RCE](#).

En 2023-2024, le CRTC a mis en place le RCE pour les élections partielles fédérales. Le CRTC a mené 11 enquêtes et émis 3 lettres d'avertissement en rapport avec ces élections partielles.



Des communications sûres et sécurisées

L'objectif du CRTC est de soutenir un système de communication sûr et sécurisé auquel les Canadiens peuvent faire confiance. Pour ce faire, le CRTC offre de l'éducation et des activités de sensibilisation, travaille avec des partenaires et examine des façons de mettre en œuvre des politiques réglementaires efficaces pour répondre aux conditions en constante évolution.

Partenariat et sensibilisation

Sensibiliser les télévendeurs et travailler avec les parties prenantes

Pour aider les télévendeurs et leurs clients à se conformer aux Règles, le CRTC a organisé plusieurs séances de sensibilisation à la conformité pour les représentants de l'industrie partout au Canada.

Le CRTC a également élaboré [des documents d'orientations pour des secteurs spécifiques](#). Ces outils visent à aider les particuliers, les entreprises et les organisations à comprendre comment se conformer aux règles.

Élaboration et mise en œuvre des politiques

Parmi les mesures mises en œuvre afin de réduire les appels importuns, le Conseil a approuvé le déploiement d'un processus de dépistage des appels pour déterminer l'origine des appels importuns non-conformes aux Règles. Bien que le Conseil estime que le processus de dépistage soit un succès, la participation est volontaire et seulement un nombre limité de fournisseurs de services de télécommunication y participent actuellement.

Le Conseil a en outre noté que le processus de dépistage des appels serait plus efficace si tous les fournisseurs de services de télécommunication y participaient. Notamment, ce processus aide à la collecte de données précieuses que le Conseil utilise pour analyser les schémas de trafic d'appels et déterminer le point d'entrée des appels importuns dans le pays. Ces renseignements sont essentiels pour élaborer des stratégies efficaces de prévention et de traitement des appels importuns.

Par conséquent, le Conseil a amorcé une [instance](#) afin d'obtenir des observations du public au sujet de sa proposition d'exiger la participation des fournisseurs de services de télécommunication fournissant des services de télécommunication vocale au Canada au processus de dépistage comme condition de l'offre et de la fourniture de services de télécommunication conformément aux articles 24 et 24.1 de la Loi.

Transmettre le message aux Canadiens

En 2023-2024, le CRTC :

- a continué d'utiliser X, Facebook et LinkedIn pour informer et sensibiliser les Canadiens et les télévendeurs sur les questions liées au télémarketing;
- a utilisé X, Facebook et LinkedIn sur une base régulière pour rappeler aux Canadiens que LNNTE offre un service de clavardage afin de guider les Canadiens sur la façon dont ils peuvent signaler les appels non sollicités;
- a utilisé X et Facebook pour rappeler à la population canadienne comment déclarer des plaintes;
- a mené une campagne dans les médias sociaux avertissant les Canadiens de rester vigilants pendant la période des Fêtes; et
- a fait la promotion du Mois de la prévention de la fraude en soulignant une « escroquerie de la semaine » qui visait à aider les Canadiens à reconnaître, à rejeter et à signaler la fraude.



Collaboration internationale et nationale

Le CRTC s'efforce continuellement d'établir des partenariats solides avec l'industrie et les organismes d'exécution de la loi nationaux et internationaux, ce qui l'aide à promouvoir plus efficacement le respect des Règles.

À l'heure actuelle, le CRTC travaille avec des membres de plus de 26 pays pour remplir son mandat, promouvoir la coopération internationale et résoudre les problèmes liés à la conformité et aux mesures d'exécution de la loi.

Au Canada, le CRTC a établi des partenariats d'échange de renseignements avec le Bureau de la concurrence Canada (BC) et Commissaire à la protection de la vie privée du Canada (CPVP), Consumer Protection Authority de la Colombie-Britannique et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). À l'extérieur du Canada, le CRTC en a établi avec Federal Trade Commission (FTC), Federal Communications Commission (FCC), Federal Bureau of Investigation (FBI), le Bureau de la commissaire à l'information du Royaume-Uni, l'Affaires internes et des Communications du Japon, l'Autorité australienne des communications et des médias (ACMA), la Police fédérale australienne (AFP), et le Department of Internal Affairs (DIA) de la Nouvelle Zélande.

