



## **Avis public de télécom CRTC 2006-4**

Ottawa, le 20 février 2006

### **Instance visant à établir le cadre de la liste nationale de numéros de téléphone exclus et à examiner les règles de télémarketing**

Référence : 8665-C12-200601626, 8662-C131-200408543, 8662-F20-200409814,  
8662-B48-200409228, 8662-A84-200410035

*Le projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, L.C. 2005, ch. 50 (la Loi modifiée) a reçu la sanction royale le 25 novembre 2005. Une fois adoptée, la Loi modifiée donnera au Conseil le pouvoir d'établir une liste nationale de numéros de téléphone exclus (la LNNTÉ) et d'en déléguer l'administration et les fonctions connexes à un tiers. La Loi modifiée donnera également au Conseil le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires en cas de violation de ses règles de télémarketing.*

*Dans le cadre du présent avis, le Conseil amorce une instance publique assortie d'une consultation publique, concernant la création et l'exploitation d'une LNNTÉ ainsi que l'établissement et la mise en application des règles concernant la LNNTÉ et de toute autre règle relative au télémarketing.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a établi le cadre de réglementation actuel visant le télémarketing, conformément à l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), qui se lit comme suit :

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

2. Le Conseil a défini le télémarketing de la façon suivante :

l'utilisation d'installations de télécommunication pour loger des appels non sollicités à des fins de sollicitation qui s'entend de la vente ou de la promotion d'un produit ou d'un service, ou de la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, directement ou indirectement et au nom d'une autre partie. La sollicitation comprend la sollicitation de dons par des organismes de bienfaisance et en leur nom<sup>1</sup>.

3. Plusieurs types d'entreprises font du télémarketing. Des entreprises locales peuvent mener des campagnes de télémarketing à petite échelle pour promouvoir leurs services dans les quartiers où elles exercent leurs activités. De grandes entreprises, comme des grands magasins ou des entreprises de télécommunication, peuvent entreprendre le même genre d'activités pour

<sup>1</sup> *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004, paragraphe 12.

promouvoir la vente de produits ou de services, mais à plus grande échelle, compte tenu du nombre de personnes appelées et de la zone visée. Des organismes peuvent faire du télémarketing au nom d'entreprises qui veulent promouvoir leurs produits ou services par télémarketing, mais ne souhaitent pas le faire elles-mêmes. Des organismes de bienfaisance peuvent également recourir à ces organismes pour faire des campagnes de financement.

4. De nombreux Canadiens perçoivent le télémarketing comme un irritant et une intrusion dans leur vie privée. Selon un sondage mené par la société Environics en 2003 et cité par Industrie Canada<sup>2</sup>, 97 p. 100 des répondants ont déclaré réagir négativement aux appels non sollicités, 79 p. 100 ont dit être en faveur d'une liste nationale de numéros de téléphone exclus (LNTE), tandis que 66 p. 100 ont affirmé qu'ils s'abonneraient à un tel service.
5. En réponse au mécontentement que les consommateurs expriment à l'égard du télémarketing depuis des années, le Conseil a rendu une série de décisions dans lesquelles il a établi des restrictions et des exigences applicables aux télévendeurs. Les règles actuelles de télémarketing sont incluses dans les tarifs des fournisseurs de services de télécommunication titulaires.
6. Le Conseil a d'abord approuvé certaines restrictions à l'utilisation des composeurs-messagers automatiques (CMA)<sup>3</sup> à des fins de sollicitation téléphonique dans la décision *Utilisation des composeurs-messagers automatiques*, Décision Télécom CRTC 85-2, 4 février 1985.
7. Le Conseil a plus tard jugé que les restrictions à l'utilisation des CMA n'avaient pas réussi à empêcher des inconvénients et une nuisance induit pour les consommateurs. Dans la décision *Utilisation des installations des compagnies de téléphone pour la fourniture de télécommunications non sollicitées*, Décision Télécom CRTC 94-10, 13 juin 1994 (la décision 94-10) et dans l'Ordonnance Télécom CRTC 96-1229, 7 novembre 1996 (l'ordonnance 96-1229), le Conseil a jugé qu'il était dans l'intérêt public d'interdire l'utilisation des CMA pour effectuer des appels non sollicités à des fins de sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire.
8. Dans la décision 94-10, le Conseil a également imposé un certain nombre de restrictions aux appels non sollicités par téléphone en direct et par télécopieur, notamment l'obligation pour les télévendeurs de tenir leurs propres listes de numéros de téléphone exclus. Le Conseil a également établi des procédures d'application par lesquelles le service téléphonique d'un télévendeur peut être résilié par la compagnie de téléphone pour contravention aux règles de télémarketing, tel que stipulé dans le tarif de la compagnie, sous réserve de deux jours ouvrables de préavis.
9. Dans l'ordonnance 96-1229, le Conseil a ajouté des restrictions à l'envoi de télécopies à des fins de télémarketing, plus particulièrement des restrictions concernant les heures d'envoi des télécopies. Il a également exigé que le nom et le numéro d'un consommateur soient retirés d'une liste d'appels par télécopie, sept jours après que ce dernier en ait fait la demande.

---

<sup>2</sup> Communiqué d'Industrie Canada, *Le ministre de l'industrie dépose un projet de loi visant l'établissement d'une liste nationale des abonnés auto-exclus*, 13 décembre 2004.

<sup>3</sup> Les CMA sont des dispositifs automatiques pouvant mémoriser ou produire des numéros de téléphone à appeler et pouvant être utilisés seuls ou avec d'autres dispositifs pour transmettre un message vocal préenregistré ou synthétisé au numéro appelé.

10. Dans l'ordonnance *Application des restrictions relatives au télémarketing à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication*, Ordonnance CRTC 2001-193, 5 mars 2001, le Conseil a établi que les règles s'appliquaient à toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris les compagnies de téléphone indépendantes, les entreprises de services locaux concurrentes, les entreprises intercirconscriptions, les fournisseurs de services sans fil et les revendeurs de services de télécommunication fournis par les compagnies précitées et leurs clients.
11. Plus récemment, à la suite d'un examen des règles de télémarketing, le Conseil a publié la décision *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004 (la décision 2004-35). Même si le Conseil a reconnu les bienfaits d'établir une LNTE à laquelle les consommateurs pourraient s'inscrire une seule fois afin de mettre un terme aux appels de télémarketing indésirables, plutôt que de communiquer avec chaque télévendeur séparément, il a souligné qu'il serait improductif de mettre en œuvre une telle liste sans disposer du pouvoir de donner des amendes pour fins d'application.
12. Le Conseil a estimé qu'en l'absence du pouvoir législatif d'imposer des amendes, d'autres mesures réglementaires s'imposaient, notamment l'obligation pour les télévendeurs de fournir un numéro d'inscription unique à la personne qui demande que son nom soit ajouté à leurs listes de numéros exclus. Le Conseil a également mis en œuvre des procédures d'identification plus précises et des restrictions à l'utilisation des dispositifs de composition prédictive. Le Conseil a également ordonné aux fournisseurs de services de télécommunication d'assurer le suivi des plaintes relatives au télémarketing et de les déclarer, et il a établi un programme de sensibilisation à plusieurs volets à l'intention des consommateurs et des télévendeurs.
13. À la suite de la publication de la décision 2004-35, le Conseil a reçu des demandes en vue de réviser et de modifier la décision 2004-35 (les demandes de révision et de modification)<sup>4</sup>. L'Association canadienne du marketing (l'ACM) a également demandé un sursis provisoire de la décision 2004-35, en attendant que le Conseil se prononce de façon définitive sur sa demande de révision et de modification. Le sursis a été accordé dans la décision *Demande de sursis présentée par l'Association canadienne du marketing à l'égard de la décision 2004-35*, Décision de télécom CRTC 2004-63, 28 septembre 2004. Le sursis s'applique à toutes les nouvelles exigences énoncées dans la décision 2004-35, à l'exception de celle voulant que les fournisseurs de services de télécommunication fassent un suivi des statistiques sur les plaintes relatives au télémarketing et en rendent compte, exigence qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.
14. Les règles de télémarketing actuellement en vigueur qui sont énoncées dans les tarifs des ESLT, tout comme celles énoncées dans la décision 2004-35 (qui sont assujetties à un sursis en attendant que le Conseil se prononce de façon définitive sur les demandes de révision et de modification), sont résumées à l'annexe du présent avis et sont collectivement désignées les règles de télémarketing.

---

<sup>4</sup> Le Conseil a reçu des demandes de révision et de modification de la décision 2004-35 de la part de l'Association canadienne du marketing le 6 août 2004; du Responsive Marketing Group Inc., d'Univision Marketing Group Inc. et de Xentel DM Incorporated le 20 août 2004; de Beautyrock Inc. le 26 août 2004; et de l'Association of Fundraising Professionals le 15 septembre 2004.

15. Le 13 décembre 2004, Industrie Canada a annoncé que le ministre de l'Industrie déposait un projet de loi qui réduirait le nombre d'appels de télémarketing non sollicités que les Canadiens reçoivent, remédierait plus précisément au fait que le Conseil ne dispose pas des pouvoirs voulus pour créer et tenir à jour une LNNTE et habiliterait ce dernier à imposer des sanctions pécuniaires aux télévendeurs qui contreviennent aux règles de télémarketing<sup>5</sup>.
16. Le projet de loi C-37, *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications*, L.C. 2005, ch. 50 (la Loi modifiée), une fois adopté, établira le cadre législatif nécessaire à la création, à l'administration et à la mise en application d'une LNNTE. Le Conseil sera autorisé à administrer des bases de données ou des systèmes d'information aux fins de la LNNTE, à déléguer à un tiers son pouvoir à l'égard de la LNNTE, à réglementer les tarifs qu'imposera le délégataire pour ses services et à imposer des sanctions administratives pécuniaires aux fins de la mise en application de la LNNTE et de toute autre règle en matière de télémarketing. La Loi modifiée dresse également une liste des télévendeurs exemptés des exigences et interdictions établies par le Conseil à l'égard de la LNNTE.

### **Le cadre applicable à la LNNTE**

17. Le Conseil amorce par le présent avis une instance publique concernant l'établissement d'un cadre applicable à la LNNTE, y compris un examen des règles de télémarketing.
18. Le Conseil estime que plusieurs processus doivent se produire simultanément en vue d'élaborer le cadre applicable à la LNNTE, notamment des processus relatifs à la création et à l'exploitation de la LNNTE, ainsi qu'à l'établissement et à l'application des règles liées à la LNNTE (tel que défini plus bas) et des autres règles en matière de télémarketing.
19. Le Conseil entend exercer son pouvoir de déléguer à un tiers son autorité d'administrer une base de données ou un système d'information aux fins de la LNNTE et de faire enquête sur les allégations de contravention des interdictions ou des exigences établies conformément à l'article 41 de la Loi. Cette tierce partie sera désignée dans le présent avis comme l'exploitant de la LNNTE ou le délégataire. L'exploitant de la LNNTE sera chargé de créer, de mettre en œuvre et d'exploiter la base de données ou le système d'information sur la LNNTE ainsi que de faire enquête sur les plaintes concernant les infractions.
20. L'exploitant de la LNNTE aura le pouvoir d'imposer des tarifs pour les services qu'il fournira conformément au paragraphe 41.4(1) de la Loi modifiée. En vertu du paragraphe 41.4(2) de la Loi modifiée, les fonds que percevra l'exploitant de la LNNTE ne seront pas considérés comme des fonds publics. Il pourra donc les réinvestir afin de compenser ses coûts permanents associés à la LNNTE, de même que les coûts qui auront été engagés pour établir la LNNTE et les autres coûts connexes. Le Conseil fait remarquer que même si la Loi modifiée ne précise pas à qui les tarifs peuvent être facturés, il prévoit que le délégataire facturera les télévendeurs qui accèdent à la LNNTE. L'article 41.5 de la Loi modifiée accordera au Conseil le pouvoir de réglementer les tarifs imposés par le délégataire ainsi que la façon dont ce dernier exercera les pouvoirs qui lui auront été délégués.

---

<sup>5</sup> Communiqué d'Industrie Canada, *Le ministre de l'industrie dépose un projet de loi visant l'établissement d'une liste nationale des abonnés auto-exclus*, 13 décembre 2004

21. Une des principales étapes dans l'élaboration du cadre de la LNNTE sera la sélection de l'exploitant de la LNNTE et l'établissement des modalités selon lesquelles cette personne exercera ses activités. Afin de tirer parti de l'expertise d'un large éventail d'intervenants et d'optimiser les possibilités d'autoréglementation, le Conseil estime très intéressant de faire appel à une tierce partie indépendante – en particulier un consortium de parties intéressées (le Consortium) – chargé de sélectionner l'exploitant de la LNNTE, d'élaborer les modalités et conditions du contrat et de négocier le contrat avec lui. Les détails sur les étapes préliminaires menant à la constitution du Consortium, sur son rôle et sur son fonctionnement sont abordés au point I.a) ci-dessous.
22. Le Conseil fait remarquer que des consortiums de l'industrie ont déjà rempli avec succès des rôles semblables, notamment le Consortium canadien pour la TNL Inc. (CCTNL) (formé afin de gérer les processus liés à l'élaboration et à l'administration des mécanismes appuyant la mise en œuvre et la fourniture de la transférabilité des numéros locaux au Canada), le Consortium de gestion de la numérotation canadienne Inc. (CGNC) (formé dans le but de sélectionner et gérer un fournisseur responsable des fonctions liées à l'administration de la numérotation canadienne) et le Consortium canadien pour la contribution portable (CCCP) (formé en vue d'établir et de superviser les mécanismes de mise en œuvre du régime de contribution portable établi par le Conseil dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997).
23. Bien que le Conseil exercera le pouvoir final de décision concernant la délégation de ses pouvoirs relatifs à la LNNTE, il prévoit, à la suite de l'examen d'une recommandation du Consortium à cet égard, déléguer à l'exploitant de la LNNTE choisi par le Consortium les pouvoirs nécessaires pour exploiter la LNNTE selon les modalités et conditions prévues par le Consortium.
24. Le Conseil fait remarquer que pour que le Consortium puisse établir les modalités et conditions finales de l'arrangement contractuel avec l'exploitant de la LNNTE, il faut d'abord résoudre diverses questions de nature technique, opérationnelle et administrative. Le Conseil estime que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), en particulier un sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE, serait la tribune la plus adéquate pour régler ces questions de façon efficiente et efficace. Le processus lié aux activités du sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE est traité plus bas à la section I.b).
25. Un autre élément important du cadre de la LNNTE comprend les interdictions et les exigences relatives à la LNNTE (les règles liées à la LNNTE) qui seront imposées aux télévendeurs ou éventuellement aux personnes au nom desquelles les appels de télémarketing sont faits. Le Conseil établira les règles liées à la LNNTE ainsi que d'autres règles en matière de télémarketing dans le cadre de la présente instance. Le Conseil ne s'attend pas à ce que ces règles aient une incidence marquée sur les négociations du Consortium avec l'exploitant retenu, car elles ne concernent pas l'exploitation de la LNNTE et auront une incidence minimale sur l'obligation de l'exploitation d'enquêter sur les allégations de violation des règles. Le processus relatif à l'établissement des règles liées à la LNNTE et des autres règles de télémarketing est traité à la section II du présent avis.

26. Les questions mentionnées ci-dessus ainsi que les coûts que le Conseil devra engager pour assumer ses nouvelles responsabilités statutaires sont abordés ci-après dans les sections suivantes :

I. Création et exploitation d'une LNNTE

- a) Établissement du Consortium et sélection de l'exploitant de la LNNTE
- b) Questions liées à la mise en œuvre et à l'exploitation que le CDCI doit examiner

II. Établissement et application des règles liées à la LNNTE et des autres règles de télémarketing

III. Autres questions

- a) Les demandes de révision et de modification
- b) Les coûts du Conseil

**I. Création et exploitation d'une LNNTE**

*a) Établissement du Consortium et sélection de l'exploitant de la LNNTE*

27. Comme il est indiqué plus haut, le Conseil envisage la création d'un consortium de parties qui s'intéressent au fonctionnement d'une LNNTE et possèdent une expertise en la matière afin de procéder à la sélection d'un exploitant éventuel de la LNNTE et de négocier et d'exécuter l'entente contractuelle connexe.
28. Compte tenu de son expérience, le Conseil s'attend à ce qu'il soit nécessaire de régler un certain nombre de questions avant la constitution du Consortium, notamment la composition et la structure du Consortium. De l'avis du Conseil, la façon la plus efficace de procéder serait que le CDCI établisse un sous-comité chargé de traiter de ces questions (le sous-comité du CDCI sur la formation du Consortium).
29. Une fois que les questions relatives à la formation du Consortium seront résolues, grâce au processus du CDCI, et que le Consortium sera formé, celui-ci pourrait mener un processus d'appel d'offres en deux étapes pour sélectionner l'exploitant de la LNNTE. À cet égard, la première tâche du Consortium consisterait à préparer un questionnaire d'appel d'intérêt (AI) pour évaluer l'intérêt des soumissionnaires éventuels à créer et à exploiter la LNNTE. L'AI demanderait également aux soumissionnaires éventuels de décrire leurs capacités et leurs opinions préliminaires concernant l'exploitation du système proposé pour la LNNTE. Le Consortium publierait ensuite une demande de propositions (DP) qui serait envoyée aux soumissionnaires qualifiés qui auront répondu à l'AI et à d'autres entités recensées par le Consortium comme des exploitants éventuels de la LNNTE. Cette DP décrirait en détail les exigences techniques, opérationnelles, administratives et financières auxquelles l'exploitant de la LNNTE devra satisfaire et inviterait les destinataires à soumettre une proposition. La DP refléterait, au besoin, les décisions prises dans le cadre du processus entamé par le sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE. En fonction des renseignements ainsi obtenus, le Consortium retiendrait un ou plusieurs soumissionnaires pour négocier une entente finale.

30. On estime que le Consortium peut publier l'AI et réaliser des progrès importants dans l'élaboration et la publication de la DP avant que le Conseil n'approuve les recommandations du CDCI concernant les diverses questions de nature technique, opérationnelle et administrative.
31. Le Conseil fait remarquer que si un soumissionnaire à l'égard de la DP est également membre du Consortium, il pourrait être perçu comme étant en position de conflit d'intérêts. Par conséquent, pour pouvoir soumettre une proposition en vue de la création et de l'exploitation de la LNNTE, un soumissionnaire ne pourrait pas être aussi membre du Consortium ou d'une entité contrôlée par un membre du Consortium.
32. Le Conseil invite donc les parties intéressées à participer au sous-comité du CDCI sur la formation du Consortium à informer le Conseil de leur intention en ce sens en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au (819) 994-0218, au plus tard le **6 mars 2006**. Les parties doivent indiquer leur adresse de courriel, le cas échéant, et inscrire clairement la mention « Processus lié au Consortium ». Le Conseil publiera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées à participer au sous-comité du CDCI sur la formation du Consortium et leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant).
33. Le Conseil demande au sous-comité du CDCI sur la formation du Consortium de terminer son travail dans un délai raisonnable, de façon à ce que le Consortium puisse, dans les trois mois suivant la date du présent avis, achever la procédure d'incorporation et finaliser les ententes nécessaires entre ses membres. Le Conseil précise que la première réunion de ce sous-comité du CDCI aura lieu le **21 mars 2006**, à compter de 13 h HNE, dans la salle 708 au 7<sup>e</sup> étage de l'Édifce central, Les Terrasses de la Chaudière, 1, promenade du Portage, Gatineau (Québec).

*b) Questions liées à la mise en œuvre et à l'exploitation que le CDCI doit examiner*

34. Le Conseil fait remarquer qu'il existe diverses façons d'établir une LNNTE. Par exemple, le registre de numéros de téléphone exclus des États-Unis (É.-U.) est exploité au moyen de la technologie dernier cri, ce qui en fait un système totalement automatisé pouvant enregistrer des inscriptions et des plaintes, et qui est doté de la fonction de réponse vocale interactive (RVI). Les chiffres vocaux ou composés sont saisis directement dans une base de données, et la présence d'un préposé n'est pas requise. De plus, il est possible de soumettre des inscriptions et des plaintes sur Internet, lesquelles sont ensuite automatiquement saisies dans la base de données correspondante. De son côté, le Royaume-Uni a mis en œuvre sa liste avant les É.-U. (en 1999 comparativement à 2003). Ce n'est qu'en 2001 que la fonction d'inscription sur Internet a été ajoutée. Bien que l'accès RVI soit en place depuis longtemps, la plupart des inscriptions se faisaient par l'intermédiaire d'un préposé au moins jusqu'en 2002.
35. En plus des questions concernant la structure de la LNNTE, il faudra examiner certaines questions relatives au fonctionnement de la liste, notamment en ce qui a trait à l'inscription des consommateurs et aux mesures de protection de la vie privée et des renseignements personnels. D'autres questions devront également faire l'objet d'un examen, dont les tarifs imposés par l'exploitant de la LNNTE, de même que les procédures et exigences administratives relatives à l'enregistrement des plaintes et aux enquêtes correspondantes.

36. Le Conseil demande donc au sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE d'étudier ces questions, lesquelles seront énoncées plus en détail dans un mémoire destiné à ce comité, lequel sera publié dans les 10 jours suivant la date du présent avis et affiché sur le site Web du CRTC. Le Conseil demande au CDCI de lui remettre son rapport final dans les 150 jours de la date du présent avis.
37. Les personnes intéressées à participer au sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE doivent en aviser le Conseil, en remplissant le formulaire accessible en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario), K1A 0N2, ou par télécopieur au (819) 994-0218, au plus tard le **6 mars 2006**. Les parties doivent indiquer leur adresse de courriel, le cas échéant, et inscrire clairement la mention « Sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE ». Le Conseil versera sur son site Web, le plus tôt possible après la date d'inscription, la liste complète des personnes intéressées à participer au sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE, ainsi que leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant).
38. Tel que souligné précédemment, le Conseil estime que le CDCI est la tribune la plus adéquate pour traiter les questions de nature technique, opérationnelle et administrative de façon efficiente et efficace.
39. Les parties qui ne souhaitent pas participer aux réunions du sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE peuvent déposer auprès du Conseil des observations écrites sur les questions de nature technique, opérationnelle et administrative précitées. Ces observations feront partie du dossier du CDCI et doivent être soumises dans un document séparé, au plus tard le **20 mars 2006**. Ce document doit être adressé au Secrétaire général du Conseil et il doit porter la mention « Sous-comité du CDCI sur l'exploitation de la LNNTE ».

## **II. Établissement et application des règles liées à la LNNTE et des autres règles de télémarketing**

40. Tel que discuté plus haut, en vertu de la Loi modifiée, le Conseil aura le pouvoir d'établir les règles liées à la LNNTE. Ces règles, tel que souligné précédemment, ne s'appliqueront pas aux personnes qui en sont exemptes, aux termes de la Loi modifiée. Ces exemptions visent les télécommunications faites : (i) par un organisme de bienfaisance ou pour son compte; (ii) par un parti politique enregistré ou un candidat à l'investiture, un candidat à la direction ou un candidat correspondant, ou un regroupement de membres d'un tel parti politique ou pour son compte; (iii) dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage; (iv) dans l'unique but de solliciter l'abonnement à un journal largement diffusé; (v) au destinataire avec qui la personne faisant la télécommunication ou la personne pour le compte de laquelle celle-ci est faite a une relation d'affaires en cours, dans la mesure où le destinataire n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne pour le compte de laquelle la télécommunication est faite.



41. Toute contravention aux règles liées la LNNTÉ constituera une violation. Les personnes physiques et morales qui commettent de telles violations s'exposent respectivement à une sanction administrative pécuniaire pouvant atteindre 1 500 \$ et 15 000 \$ par dérogation (c.-à-d. par appel contrevenant)<sup>6</sup>. Dans chaque cas, le Conseil a le pouvoir de fixer la sanction adéquate, jusqu'à concurrence des montants maximaux déterminés.
42. Compte tenu de la Loi modifiée et plus particulièrement du nouveau pouvoir dont disposera le Conseil pour imposer des sanctions administratives pécuniaires, ce dernier s'attend à ce qu'il ne soit peut-être plus nécessaire d'inclure les règles de télémarketing dans les tarifs des ESLT. Le Conseil fait remarquer que toute contravention à ces tarifs risque de mener à une suspension ou à une résiliation de service de la part de l'ESLT. Il est d'avis que l'imposition de sanctions administratives pécuniaires serait une méthode plus pratique et efficace de faire respecter les règles. De cette façon, les règles liées à la LNNTÉ et les autres règles de télémarketing seraient énoncées dans les conclusions de la présente instance, telles que formulées par le Conseil, et toute contravention aux règles constituerait une violation, laquelle risquerait d'entraîner l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire.
43. Étant donné l'établissement imminent de la LNNTÉ et les nouveaux pouvoirs de mise en application dont dispose le Conseil, ce dernier déterminera au cours de la présente instance quelles règles de télémarketing, s'il en est, demeurent adéquates et nécessaires. Par exemple, conformément aux règles actuelles du Conseil, les télévendeurs doivent tenir leur propre liste de numéros exclus. En vertu de la Loi modifiée, les personnes exemptées des règles liées à la LNNTÉ devront en faire autant. Le Conseil se demande si tous les télévendeurs devraient toujours être visés par cette obligation une fois que la LNNTÉ aura été établie.
44. La Loi modifiée prévoira une série de mécanismes de défense à la disposition d'une personne visée par une instance traitant d'une violation. Plus particulièrement, la personne en question pourra invoquer en défense qu'elle a fait preuve d'une diligence raisonnable afin de prévenir la violation. De plus, les règles et les principes de la common law qui font d'une circonstance une justification ou une excuse relativement à une violation constitueront également des moyens de défense, sauf dans la mesure où ils sont incompatibles avec la Loi. Le Conseil entend établir des lignes directrices afin d'aider à l'interprétation de ces moyens de défense.
45. Finalement, tel que souligné précédemment, le Conseil prévoit que l'exploitant de la LNNTÉ enquêtera sur les plaintes. De plus, conformément à l'article 72.04 de la Loi modifiée, le Conseil aura le pouvoir de désigner des agents autorisés à dresser des procès-verbaux relatifs à des violations. Le Conseil fait remarquer que l'article 72.07 de la Loi modifiée énonce une procédure en vue de signifier à l'auteur présumé que des motifs raisonnables laissent croire qu'une violation a été commise. Tout procès-verbal devra notamment faire mention du montant de la pénalité prévue et de la faculté qu'a l'auteur présumé soit de payer la pénalité prévue, soit de présenter au Conseil des observations relativement à la violation.

---

<sup>6</sup> Les sanctions administratives pécuniaires seront une créance de Sa Majesté du chef du Canada conformément à l'article 72.09 de la Loi modifiée et seront considérées comme des fonds publics. Toutes les sommes perçues seront déposées dans le Trésor. Il s'agira de revenus généraux du gouvernement, auxquels ni le Conseil ni l'exploitant de la LNNTÉ n'auront accès.

46. Le Conseil estime qu'il pourrait être utile d'établir des lignes directrices concernant l'enquête sur les violations et l'émission de procès-verbaux, notamment des lignes directrices en vue d'établir un « continuum de la conformité ». De telles lignes directrices exposeraient les points de vue non contraignants du Conseil sur les circonstances dans lesquelles il jugerait approprié de faire enquête sur une plainte et d'émettre un procès-verbal relativement à une violation. Par exemple, un seuil de plaintes (c.-à-d., un nombre prédéterminé de plaintes visant un certain télévendeur pour une période donnée) pourrait être établi, lequel entraînerait automatiquement une enquête approfondie ou l'émission d'un procès-verbal relativement à une violation.
47. Le Conseil sollicite des observations sur les questions précitées. Plus particulièrement, les parties sont invitées à se prononcer sur les questions suivantes :
- (i) Les règles liées à la LNNTE et les autres règles de télémarketing qu'établira le Conseil au cours de la présente instance devraient-elles être comprises dans les tarifs des ESLT?
  - (ii) Quelles règles particulières devraient être établies relativement à la LNNTE?
  - (iii) Quelles autres règles de télémarketing seraient nécessaires et adéquates?
  - (iv) Convierait-il d'élaborer des lignes directrices non contraignantes pour l'imposition de sanctions et, si oui, quelles devraient être ces lignes directrices?
  - (v) Le Conseil devrait-il établir des lignes directrices non contraignantes concernant l'enquête sur les plaintes et l'émission de procès-verbaux et, si oui, quelles devraient être ces lignes directrices?
48. En vue d'encadrer davantage les parties, le Conseil fait remarquer que la résolution des questions suivantes, tout au moins, sera nécessaire à l'élaboration des règles liées à la LNNTE :
- (i) Quels devraient être les éléments particuliers des interdictions et des exigences dont le non-respect constituerait une violation? Par exemple, faudrait-il interdire l'ensemble des appels faits à des parties figurant sur la LNNTE, même si les parties appelées n'ont que récemment été ajoutées à la liste? Les appelants devraient-ils pouvoir soutenir en défense qu'ils ont fait preuve d'une diligence raisonnable et invoquer que la partie appelée ne s'est inscrite que récemment sur la liste? Autrement dit, les appelants devraient-ils obtenir un délai de grâce (par exemple, 30 jours suivant l'inscription) au cours duquel les appels destinés à des personnes figurant sur la LNNTE ne constitueraient pas une violation? Si oui, quelle devrait être la durée d'un tel délai?
  - (ii) Les règles liées à la LNNTE devraient-elles viser les télévendeurs qui effectuent les appels, les compagnies au nom desquelles des télévendeurs font des appels, ou les deux?

(iii) Les règles liées à la LNNTE devraient-elles s'appliquer aux appels Voicecasting (qui permettent de laisser un message enregistré non sollicité dans la boîte vocale du consommateur sans interrompre les activités en direct de ce dernier)<sup>7</sup>? Le Conseil sollicite des observations sur le niveau d'inquiétude des consommateurs face à ces appels.

49. Le Conseil sollicite des observations sur les questions énoncées ci-dessus ainsi que sur toute autre question qui en découle. Les parties sont priées de soumettre un libellé précis pour toute interdiction ou exigence proposée. Le processus de dépôt des observations en question est énoncé ci-dessous à la section IV.

### **III. Autres questions**

#### *a) Les demandes de révision et de modification*

50. Le Conseil examinera les demandes de révision et de modification dans le cadre de la présente instance. Le dossier de ces demandes fera donc partie du dossier de la présente instance.

#### *b) Coûts du Conseil*

51. Le Conseil fait remarquer qu'il aura besoin de ressources supplémentaires en raison des nouvelles responsabilités statutaires liées à la LNNTE<sup>8</sup>. Il utilisera son processus habituel en matière de budget et de recouvrement des coûts pour financer ce besoin. Conformément à ce processus, le Conseil perçoit des droits en vertu de l'article 68 de la Loi et du règlement qui découle de la Loi, à savoir le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*. Ces droits permettent au Conseil de recouvrer l'ensemble des coûts liés à ses responsabilités en vertu de la Loi. Les entreprises canadiennes qui déposent des tarifs auprès du Conseil et qui payent des droits de télécommunication au Conseil seront ainsi ultimement responsables de l'augmentation des coûts découlant des nouvelles responsabilités statutaires du Conseil à l'égard de la LNNTE. L'incidence prévue de l'augmentation des droits exigibles des payeurs de droits actuels est minimale, soit une augmentation d'environ 4,5 p. 100 pour les coûts d'établissement uniques et de 2 p. 100 dans le cas des besoins de ressources permanentes<sup>9</sup>.

### **IV. Procédure**

52. Les personnes intéressées à participer pleinement au processus (et qui souhaitent recevoir des copies de tous les mémoires) doivent en informer le Conseil en remplissant le formulaire accessible en ligne, ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario), K1A 0N2, ou par télécopieur au (819) 994-0218, au plus tard le **6 mars 2006** (la date d'inscription). Les parties doivent indiquer leur adresse de courriel, le cas échéant. Si elles n'ont pas accès à Internet, elles doivent, dans leur avis, indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.

---

<sup>7</sup> Les appels Voicecasting ne sont actuellement assujettis à aucune règle conformément à la décision *Infolink Communications Inc. c. Bell Canada – Service Voicecasting*, Décision de télécom CRTC 2004-65, 4 octobre 2004.

<sup>8</sup> Le Conseil prévoit qu'il devra assumer des coûts différentiels à l'égard de l'établissement de la LNNTE et des coûts permanents annuels qui sont respectivement estimés à 1,1 million de dollars et à 0,5 million de dollars.

<sup>9</sup> Ces pourcentages sont fondés sur les 24,1 millions de dollars facturés aux payeurs de droits de télécommunication, dans le cadre de l'exercice 2005-2006.

53. Le Conseil publiera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
54. Les parties sont invitées à déposer des observations écrites auprès du Conseil au sujet des questions soulevées dans les sections II et III du présent avis, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **20 mars 2006**.
55. Les parties doivent y inclure les éléments de preuve qu'elles jugent essentiels à l'appui de leur position, dont les études de recherche et les documents auxquels elles désirent se référer au cours de la présente instance.
56. Toute personne désirant simplement présenter des observations dans le cadre de cette instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut écrire au Conseil, au plus tard le **10 mai 2006**, en utilisant l'adresse ou le numéro de télécopieur donnés précédemment. Elle peut aussi remplir le formulaire électronique accessible en ligne. Il est également possible de composer sans frais le 1-866-481-3838, le numéro désigné par le Conseil pour la présentation d'observations dans le cadre de la présente instance, afin de se prononcer sur les questions soulevées dans le présent avis, et ce, jusqu'au **10 mai 2006**. Une transcription des observations soumises par téléphone sera versée au dossier public, et elle pourra être consultée ou sera rendue disponible sur demande. Toutefois, les transcriptions des observations ne seront pas affichées sur le site Web du Conseil.
57. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et il les versera au dossier public de la présente instance.
58. Une consultation publique aura lieu du **2 au 5 mai 2006** au Centre des conférences, Phase IV, salle Outaouais, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec). Les parties sont tenues d'indiquer si elles entendent participer à la consultation publique décrite ci-dessous, au plus tard le **10 mars 2006**. Seules les parties intéressées inscrites qui ont déposé des observations relativement au présent avis auront le droit de faire une présentation orale lors de la consultation publique. Le Conseil enverra une lettre pour expliquer l'organisation et le déroulement de la consultation publique, au plus tard le **7 avril 2006**.
59. Au cours de la consultation publique, le Conseil se réserve le droit de regrouper les parties qui partagent des opinions semblables.
60. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **23 mai 2006**.
61. Lorsqu'un document doit être déposé et signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
62. Les versions électroniques doivent être soumises en format HTML. Elles peuvent l'être aussi en « Microsoft Word » pour du texte et en « Microsoft Excel » pour les tableaux numériques.
63. Chaque paragraphe de chaque mémoire doit être numéroté. De plus, veuillez inscrire la mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de vérifier que le document n'a pas été modifié lors de la transmission.

64. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de cette instance (ou le site Web du Conseil) pour tous renseignements complémentaires qu'elles pourraient juger utiles lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Avis important**

65. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le contexte de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) seront versés à un dossier public et seront affichés sur le site Web du Conseil, à l'exception des observations dont il est question au paragraphe 56 ci-dessus. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
66. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
67. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

### **Emplacement des bureaux du CRTC**

68. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

#### Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière  
1, promenade du Portage, bureau 206  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Téléphone : (819) 997-2429 - ATS : 994-0423  
Télécopieur : (819) 994-0218

#### Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410A  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5  
Téléphone : (902) 426-7997 - ATS : 426-6997  
Télécopieur : (902) 426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504  
Montréal (Québec) H2Z 1G2  
Téléphone : (514) 283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Téléphone : (416) 952-9096

Édifice Kensington  
275, avenue Portage, bureau 1810  
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3  
Téléphone : (204) 983-6306 - ATS : 983-8274  
Télécopieur : (204) 983-6317

Édifice Cornwall Professional  
2125, 11<sup>e</sup> Avenue, bureau 103  
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3  
Téléphone : (306) 780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520  
Edmonton (Alberta) T5J 3N4  
Téléphone : (780) 495-3224

580, rue Hornby, bureau 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Téléphone : (604) 666-2111 - ATS : 666-0778  
Télécopieur : (604) 666-8322

Secrétaire général

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

## **Règles de télémarketing par téléphone et par télécopieur**

Veillez prendre note que cette annexe a été préparée seulement par souci de commodité. Les règles de télémarketing et leur application ont été établies dans la décision *Utilisation des installations des compagnies de téléphone pour la fourniture de télécommunications non sollicitées*, Décision Télécom CRTC 94-10, 13 juin 1994; dans l'Ordonnance Télécom CRTC 96-1229, 7 novembre 1996; dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997; dans l'ordonnance *Application des restrictions relatives au télémarketing à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication*, Ordonnance CRTC 2001-193, 5 mars 2001; et dans la décision *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004. En cas de divergence entre la présente annexe et les conclusions du Conseil énoncées plus haut, ces dernières auront préséance.

<b>Règles en vigueur avant la décision 2004-35</b>	<b>Règles supplémentaires énoncées dans la décision 2004-35</b>
	Dans la décision <i>Demande de sursis présentée par l'Association canadienne du marketing à l'égard de la décision 2004-35</i> , Décision de télécom CRTC 2004-63, 28 septembre 2004, le Conseil a suspendu l'application de ces règles jusqu'à ce qu'il se prononce sur des demandes de révision et de modification de cette décision.
<b>Composeurs-messagers automatiques (CMA)</b>	
L'utilisation des CMA pour des appels non sollicités à des fins de sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire est interdite.	
<b>Télémarketing par télécopieur</b>	
Les jours de la semaine, les envois doivent se faire entre 9 h et 21 h 30 et les fins de semaine, ils doivent se faire entre 10 h et 18 h. Ces heures s'appliquent au fuseau horaire où réside le destinataire de la télécopie.	
La télécopie doit identifier la personne ou l'organisation au nom de laquelle la télécopie est envoyée et fournir les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que le nom et l'adresse d'une personne responsable à qui l'appelé peut s'adresser par écrit. Cette règle s'applique aussi aux organisations d'appel professionnelles qui envoient des télécopies non sollicitées de la part d'une autre organisation.	<p>Cette information doit être indiquée en haut de la première page de la télécopie, la taille de la police de caractère devant être de 12 ou plus.</p> <p>Dans les cas où un agent envoie une télécopie au nom d'un client, il doit fournir l'information sur l'identité de l'agent et du client.</p> <p>La date et l'heure de l'envoi de la télécopie doivent être inscrites sur celle-ci.</p>

<b>Règles en vigueur avant la décision 2004-35</b>	<b>Règles supplémentaires énoncées dans la décision 2004-35</b>
	Tous les numéros de téléphone et de télécopieur fournis doivent être sans frais et doivent être identifiés comme des numéros permettant de demander de ne plus recevoir d'appels.
	Le numéro de téléphone fourni doit permettre de parler à un employé pendant les heures de bureau et d'accéder à une boîte vocale interactive le reste du temps.
La composition séquentielle est interdite.	
Les télécopies ne peuvent être envoyées sur des lignes d'urgence ou à des établissements de santé.	
L'appelant doit maintenir une liste de numéros à ne plus appeler et celle-ci doit demeurer active pendant trois ans.  Les noms et les numéros doivent être ajoutés à la liste de numéros à ne plus appeler dans les sept jours qui suivent la demande.	À compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2004, l'appelant doit fournir un numéro d'inscription unique servant de confirmation à toute personne qui demande de figurer sur la liste de numéros à ne plus appeler.
Les télécopies doivent afficher le numéro d'origine ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant (sauf dans les cas où l'affichage n'est pas disponible pour des raisons techniques).	
Le service téléphonique assorti aux lignes ayant servi à envoyer des télécopies en contravention avec ces règles peut être suspendu ou interrompu dans les deux jours ouvrables qui suivent l'envoi d'un avis par la compagnie de téléphone.	
<b>Télémarketing par téléphone</b>	
Aucune restriction d'heures.	
L'appelant doit identifier la personne ou l'organisation au nom de qui l'appel est effectué. Cette règle s'applique également aux organisations d'appel professionnelles qui téléphonent de la part d'une autre organisation.	L'appelant doit fournir l'identification requise avant toute autre communication et avant de demander à parler à quelqu'un.  Lorsqu'un agent téléphone de la part d'un client, il doit fournir l'information sur l'identité de l'agent et du client.



<b>Règles en vigueur avant la décision 2004-35</b>	<b>Règles supplémentaires énoncées dans la décision 2004-35</b>
<p>L'appelant doit identifier, sur demande, le numéro de téléphone, le nom et l'adresse d'une personne responsable à qui l'appelé peut s'adresser. Il doit aussi fournir ces renseignements sur l'organisation d'appel professionnelle, le cas échéant.</p>	<p>Dans tous les cas, que l'appelé le demande ou non, l'appelant doit fournir ce numéro de téléphone. Cela doit être fait avant toute autre communication et avant de demander à parler à quelqu'un.</p> <p>Le numéro de téléphone fourni doit être sans frais et identifié comme pouvant être utilisé pour formuler des questions ou des commentaires au sujet de l'appel.</p>
	<p>Ce numéro de téléphone doit permettre l'inscription sur la liste des numéros à ne plus appeler. Un employé doit répondre aux appels à ce numéro durant les heures de bureau et une boîte vocale interactive doit être activée le reste du temps.</p>
	<p>Les adresses continuent à n'être fournies que sur demande.</p>
<p>L'appelant doit tenir une liste de numéros à ne plus appeler et la liste doit demeurer active pendant trois ans.</p>	<p>Si, au cours de l'appel, l'appelé demande que son numéro soit inscrit sur une liste de numéros à ne plus appeler, la demande doit être traitée sans que l'appelé n'ait quoi que ce soit d'autre à faire.</p>
	<p>Si l'appel est fait par un agent au nom d'un client, l'agent doit demander à l'appelé s'il désire que son nom soit ajouté à la liste de numéros à ne plus appeler de l'agent, du client, ou des deux.</p>
	<p>À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2004, l'appelant doit fournir un numéro d'inscription unique servant de confirmation à toute personne qui demande de figurer sur la liste de numéros à ne plus appeler.</p>
<p>Les noms et numéros de téléphone doivent être inscrits sur la liste des numéros à ne plus appeler dans les 30 jours qui suivent la demande.</p>	
<p>L'appel doit afficher le numéro de téléphone d'origine ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant (sauf dans les cas où l'affichage n'est pas disponible pour des raisons techniques).</p>	
<p>La composition séquentielle n'est pas permise.</p>	
<p>Les appels ne peuvent être faits sur des lignes</p>	

<b>Règles en vigueur avant la décision 2004-35</b>	<b>Règles supplémentaires énoncées dans la décision 2004-35</b>
d'urgence ou à des établissements de santé.	
	Les appelants qui utilisent des dispositifs de composition prédictive doivent s'assurer qu'ils n'abandonnent pas plus de 5 % des appels par mois et de tenir des registres pour démontrer le taux d'abandon.
Le service téléphonique assorti aux lignes ayant servi à faire des appels en contravention avec ces règles peut être suspendu ou interrompu dans les deux jours ouvrables qui suivent un avis de la compagnie de téléphone.	