



national do not call list

a **consumer's** choice • a **telemarketer's** responsibility



Webinaire du Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

L'Association canadienne
des déménageurs

22 janvier 2009



le choix du **consommateur** • la responsabilité des **entreprises de télémarketing**

liste nationale de numéros de télécommunication exclus



Webinaire sur la Liste Nationale des Numéros de Télécommunication Exclus

Thèmes de l'exposé



- Définition de télémarketing
- Règles sur la LNNTE
- Exemptions de la LNNTE
- Fonctionnement de la LNNTE
- Règles de télémarketing
- Responsabilité légale
- Plaintes, enquêtes et mise en vigueur
- Préparation des télévendeurs maintenant



Définition de télémarketing



Télémarketing

- 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



Êtes-vous un télévendeur?



Utilisez-vous des technologies de télécommunication

- Aux fins de vendre des produits et des services à des nouveaux clients ou à des clients existants?
- Aux fins d'accroître la clientèle?
- Aux fins de vendre ou d'accroître la clientèle, directement ou indirectement, pour votre compte ou pour le compte d'une autre partie?
- Aux fins de solliciter des dons de bienfaisance ou de recruter des bénévoles?

Si vous avez répondu dans l'affirmative à au moins une des questions ci-dessus,

Vous êtes bien un télévendeur!



Règles sur la LNNTE



**Tout numéro
de téléphone
au Canada
peut être
inscrit**

- lignes terrestres
- télécopieurs
- téléphones sans fil
- VoIP

- Ne pas appeler les consommateurs inscrits à moins d'avoir obtenu leur consentement explicite.
- Les télévendeurs et les clients de télévendeurs doivent :
 - s'abonner à la LNNTE avant de faire des télécommunications aux fins de télémarketing;
 - payer les frais d'abonnement et conserver une preuve de paiement et d'abonnement pendant trois ans.
- Les télévendeurs ne peuvent pas utiliser la LNNTE à des fins autres que celles prévues par les règles.



Règles sur la LNNTÉ



***Tout numéro
de téléphone
au Canada
peut être
inscrit***

- lignes
terrestres***
- télécopieurs***
- téléphones
sans fil***
- VoIP***

- Les télévendeurs ne peuvent vendre, louer, publier ni divulguer la LNNTÉ à une personne qui ne fait pas partie de leur organisation ou à un de leurs clients, y compris leurs affiliées.
- Les télévendeurs peuvent communiquer la LNNTÉ aux fournisseurs de services afin de faciliter le respect des règles.
- Période de grâce de 31 jours
- L'inscription d'un consommateur est valide pour une période de 3 ans.



Consentement explicite (express)



***Le
consommateur peut
retirer son
consentement à tout
moment***

- **Les règles établissent que :**
 - le consommateur doit avoir explicitement consenti à recevoir des télécommunications de télémarketing.
- La Partie V de ces règles énumère les formes acceptées :
 - consentement écrit, y compris un formulaire dûment rempli;
 - consentement verbal;
 - consentement électronique au moyen d'un numéro sans frais ou par Internet;
 - consentement par d'autres méthodes, à condition que les preuves documentaires aient été produites par le consommateur ou par un tiers.
- Une référence personnelle ne constitue pas un consentement de la personne visée.
- Il incombe au télévendeur et au client du télévendeur de prouver qu'il a obtenu le consentement.



Exemptions de la LNTE



Toutes les exemptions sont prévues par la Loi sauf les sollicitations entre entreprises

- **Ce sont les types de télécommunications aux fins de télémarketing qui sont exemptés, et non des organismes**
 - faites par des organismes de bienfaisance enregistrés conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
 - fondées sur une relation d'affaires en cours avec un consommateur;
 - faites dans le cadre d'une élection, d'un sondage ou d'une sollicitation pour un abonnement à un journal largement diffusé;
 - faites à des entreprises.



Relation d'affaires en cours



Définition d'une relation d'affaires en cours

Le consommateur a :

- acheté des services ou acheté ou loué des produits au cours des 18 mois précédant la date de la télécommunication;
- présenté une demande – y compris une demande de renseignements – au cours des six mois précédant la date de la télécommunication;
- un contrat écrit en vigueur ou arrivé à échéance au cours des 18 mois précédant la date de la télécommunication.

*p. 41.7(2) de la Loi
sur les
télécommunications*



Exemptions à la LNNTE



Le choix du consommateur

- **Les organismes qui font des télécommunications exemptées doivent :**
 - tenir leur propre liste d'exclusion;
 - indiquer le but de leur appel dès le début de la communication.

Ceci ne s'applique pas aux organisations qui font des appels pour fin de sondage, recherche etc.



Sociétés affiliées



La demande d'un consommateur de ne pas recevoir d'appel ne doit pas obligatoirement être communiquée aux affiliées.

- *Une entité est affiliée à une autre si l'une d'elles est contrôlée par l'autre ou si les deux sont contrôlées par la même personne.*
- En ce qui concerne les affiliées :
 - Elles doivent avoir leur propre abonnement à la LNTE.
 - Le consentement à recevoir des appels ne s'applique pas aux affiliées à moins que cela ne soit explicitement mentionné.
 - Les relations d'affaires en cours ne s'étendent pas aux affiliées.



Fonctionnement de la LNNTE



Consommateurs

- Inscription et dépôts de plaintes
- Internet ou téléphone
 - www.Innte-dncl.gc.ca
 - 1-866-580-3625 ou
 - 1-888-362-5329 (pour ATS/TTY seulement)

Télévendeurs

- Inscription par le site Web
 - www.Innte-dncl.gc.ca (choisir “Je suis un télévendeur” de la page “Accueil”)
- Assistance technique par courriel seulement
 - support@req.Innte-dncl.gc.ca



Fonctionnement de la LNANTE



Date de mise en application de la LNANTE : le 30 septembre

- **Types et frais d'abonnement**
 - Téléchargement de la liste pour tout le pays ou par indicatifs régionaux
 - Recherche par numéro de téléphone (destinée aux petites entreprises ou aux particuliers)
 - **Formats de fichiers**
 - Numéros de téléphone simples
 - Fichier CSV ou fichier XML
 - http://www.crtc.gc.ca/frn/INFO_SHT/t1028.htm
 - **Qui a accès à la LNANTE?**
 - L'abonné (télévendeur)
 - Un tiers ayant reçu l'autorisation de l'abonné (télévendeur)
- Ref: www.crtc.gc.ca/frn/dncl.htm



Tarifs d'abonnement à la LNTE



**Règlement par
carte de crédit
ou par transfert
électronique de
fonds**

Option d'abonnement – par indicatif régional				
Nombre d'indicatifs régionaux	Annuel	6 mois	3 mois	1 mois
Tous les indicatifs régionaux	11 280 \$	5 640 \$	2 970 \$	1 125 \$
Un indicatif régional	615 \$	310 \$	155 \$	55 \$

Option d'abonnement – par numéro de téléphone	
Recherche d'un numéro de téléphone ¹	Par demande
Tout indicatif régional (maximum de 100 demandes par session)	0,50 \$

¹ L'option de recherche par numéro de téléphone est offerte aux entités qui effectuent un nombre limité d'appels non sollicités. Par exemple, ce type d'abonnement, pourrait intéresser un organisme dont les activités découlent de recommandations personnelles.

www.crtc.gc.ca/frn/INFO_SHT/t1028.htm



Modifications apportées aux règles de télémarketing



Les règles de télémarketing s'appliquent à tous les télévendeurs, excepté aux appels effectués dans le cadre de sondages d'opinion, d'études de marché, d'enquêtes ou de perception de comptes en souffrance.

- Au début de la télécommunication, le télévendeur doit :
 - se nommer;
 - indiquer le nom de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.
 - indiquer le nom de l'organisme qui passe l'appel.
- Sur demande, le télévendeur doit :
 - fournir un numéro local ou sans frais;
 - rappeler le consommateur dans les 3 jours ouvrables si le numéro est celui d'une boîte vocale.
- Heures d'appel par téléphone et par télécopieur :
 - de 9 h à 21 h 30 en semaine
 - de 10 h à 18 h en fin de semaine



Modifications apportées aux règles de télémarketing



Les règles de télémarketing s'appliquent à tous les télévendeurs, excepté aux appels effectués dans le cadre de sondages d'opinion, d'études de marché, d'enquêtes ou de perception de comptes en souffrance.

- Les télévendeurs doivent tenir leur propre liste de numéros de téléphone exclus.
 - La demande doit être traitée au moment de l'appel de télémarketing.
 - La période de grâce pour les appels par téléphone ou télécopieur est de 31 jours.
 - La demande est valide pendant une période de 3 ans et 31 jours.

- Dispositifs de composition prédictive et taux d'abandon d'appels
 - La télécommunication est coupée si aucun télévendeur ne prend l'appel au bout de deux (2) secondes.
 - Le taux d'abandon mensuel ne doit pas dépasser 5 %.
 - Les dossiers sur les taux d'abandon doivent être conservés pendant 3 ans.



Règles de télémarketing



Les règles de télémarketing s'appliquent à tous les télévendeurs, excepté aux appels effectués dans le cadre de sondages d'opinion, d'études de marché, d'enquêtes ou de perception de comptes en souffrance.

- Restrictions relatives aux composeurs-messagers automatiques (CMA) :
 - Les télévendeurs ne doivent pas utiliser les CMA à moins d'avoir obtenu le consentement exprès du consommateur.
 - Les CMA peuvent être utilisés pour des rappels de rendez-vous et des appels de remerciements.

- Exemptions aux Règles de télémarketing
 - les sondages ou les études de marché, qui ne sont pas considérés comme du télémarketing;
 - le télémarketing utilisant la diffusion par messagerie vocale (le Conseil surveillera les plaintes).



Règles de télémarketing



Les règles de télémarketing s'appliquent à tous les télévendeurs, excepté aux appels effectués dans le cadre de sondages d'opinion, d'études de marché, d'enquêtes ou de perception de comptes en souffrance.

Tous les télévendeurs doivent s'inscrire à la LNNTE, y compris ceux qui effectuent des appels de télémarketing exemptés.

Le CRTC nommera un tiers au poste d'enquêteur déléataire. À ce moment-là, les télévendeurs devront payer les droits applicables aux services des enquêtes.



Qui peut être reconnu coupable d'une infraction?



- Les télévendeurs qui effectuent du télémarketing pour leur propre compte
- Les télévendeurs qui effectuent du télémarketing pour le compte de clients (les agences)
- Responsabilité indirecte (p. 72.02 de la *Loi*)
 - les clients des télévendeurs dans le cadre d'une relation agent/mandataire;
 - les employés.

Les clients des agences de télémarketing sont tenus de s'abonner à la LNTE



Plaintes



*Plaintes
relatives à
les règles sur la
LNNTE,
télémarketing,
et les CMA*

- **Déposer une plainte**
 - par téléphone ou par Internet
 - dans les 14 jours suivant l'appel
 - avec le numéro de téléphone ou le nom du télévendeur

- **L'administrateur de la LNNTE**
 - recueille les plaintes
 - détermine s'il y a, à première vue, violation
 - achemine les plaintes au CRTC
 - enquête
 - application de la LNNTE



Rôles et responsabilités du CRTC



*Nouveaux
pouvoirs de
mise en
application*

➤ **Enquêtes**

- Une règle a-t-elle été enfreinte?

➤ **Avis de violation et montant de la sanction administrative pécuniaire (SAP)**

- Exemples de facteurs pris en compte :
 - La nature de la violation (mineure, grave, très grave, intentionnelle ou négligence).
 - Le nombre et la fréquence des plaintes et des violations.
 - Le caractère dissuasif de la mesure.
 - Le risque de violation future



Nouveaux pouvoirs de mise en application



➤ **Sanction administrative pécuniaire (SAP)**

- Chaque contravention aux règles constitue une violation
- Personne physique – montant pouvant atteindre 1 500 \$
- Personne morale – montant pouvant atteindre 15 000 \$
- Montant versé au gouvernement du Canada

➤ **Le CRTC entend rendre public l'avis de violation (après avoir donné l'occasion au contrevenant de présenter sa défense) comprenant**

- le nom du contrevenant
- le montant de la SAP
- le motif de la SAP



Fondements de la défense



**Paragraphe 72.1 de
la Loi sur les
télécommunications**

➤ **Diligence raisonnable ***

Le contrevenant doit prouver que :

- la télécommunication était le résultat d'une erreur;
- dans le cadre de ses activités normales :
 - il a établi et mis en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates pour se conformer aux règles;
 - il donne une formation continue adéquate à ses employés.
 - il a conclu un accord avec le télévendeur (tierce personne) exigeant que ce dernier se conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

** pour la liste complète, voir la partie des règles portant sur les responsabilités*

➤ **Principes de la *Common Law***



Préparation des télévendeurs



Date de mise en application de la LNNTÉ : le 30 septembre

- **Systemes et processus**
 - Télécharger la LNNTÉ et épurer les listes (période de grâce de 31 jours)
 - Fournir aux consommateurs un numéro local ou sans frais
 - Respecter les règles relatives à la tenue de dossiers
 - Respecter les règles relatives aux dispositifs de composition prédictive
- **Processus de télémarketing et processus administratifs**
 - Réviser la présentation des télévendeurs (règles d'identification)
 - Traiter les demandes d'exclusion au moment de l'appel
 - Modifier les télécopies de télémarketing (taille de police de caractère égale à 12 et autres règles)
- **Règles sur le consentement**
 - Modifier les demandes et les autres formulaires et contrats destinés aux consommateurs



Liste nationale des numéros de télécommunication exclus



Lizette Pépin

Analyste principale, réglementation sur le télémarketing

Lizette.Pepin@crtc.gc.ca

819-953-8735

Ginette Pilon

Analyste compliance, réglementation sur le télémarketing

Ginette.Pilon@crtc.gc.ca

819-997-4587

Décision de télécom 2007-48

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-48.htm>

Décision de télécom 2008-6-1

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm>

Documents du Conseil reliés à : Liste nationale de numéros de telecommunication exclus (LNTE)

<http://www.crtc.gc.ca/fra/dncl.htm>

Site pour s'inscrire à la liste

<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/ind/insorg-regorg-fra>