

# LISTE NATIONALE DE NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS

Juillet 2014  
(Mise à jour)

Réservé aux conseillers

# Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)

Depuis le 30 septembre 2008, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi des règles que les télévendeurs et les organisations qui embauchent des télévendeurs doivent suivre. Ces règles sont intitulées Les Règles sur les télécommunications non sollicitées.

La LNNTE permet à quiconque d'y inscrire ses numéros de téléphone et de télécopieur.

Aucun appel de télémarketing ne peut être effectué à un numéro inscrit à moins que l'appelant ait exprimé son consentement explicite ou qu'il fasse partie de l'une des exemptions.

Cette liste est gérée par Bell Canada, la société désignée à titre d'administrateur de la LNNTE.

# Fonctionnement

- Les consommateurs inscrivent leurs numéros admissibles en appelant le numéro sans frais ou en visitant le site Internet
- Ils peuvent inscrire un maximum de trois numéros à la fois
- Les appels de télémarketing ne sont pas permis aux numéros inscrits
- L'inscription ne peut venir à échéance
- L'inscription est gratuite pour les consommateurs

# Qu'est-ce qu'un télévendeur?

Selon la règle du CRTC, un « **télévendeur** » désigne une « organisation ou une personne qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou plusieurs autres personnes ». Le « **télémarketing** » désigne l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation.

L'obligation de s'inscrire s'applique à tout télévendeur, sans égard à la nature de ses activités, par exemple, qu'il soit incorporé ou non ou propriétaire unique.

La plupart des entreprises, incluant les conseillers financiers, sont considérées comme des télévendeurs en vertu de ces règles.

# Exemptions générales

- Il existe un certain nombre d'exemptions aux règles dont les :
  - organismes de bienfaisance enregistrés
  - partis politiques à des fins de campagne électorale et d'élection
  - entreprises de sondage
  - journaux offrant des abonnements
- Les **relations d'affaires existantes** établies entre la personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit dans les circonstances suivantes :
  - le client achète des services ou un produit, dans les 18 mois précédant l'appel;
  - le client fait une demande de renseignements ou remplit une proposition dans les 6 mois précédant l'appel;
  - l'existence d'un contrat écrit; ou,
  - le client avait un contrat avec le conseiller qui appelle échu dans les 18 mois précédant l'appel.

# Exemptions générales (suite)

## **Appels dans une entreprise**

- Les appels de sollicitation dans une entreprise sont exemptés des règles liées à la LNNTE si l'intention de l'appel est d'offrir un produit ou un service à cette entreprise.

## **Transfert d'un volume d'affaires**

- Un appel à un client pour lui donner de l'information sur un transfert de volume d'affaires n'est pas inclus dans la définition du télémarketing parce qu'il ne comporte aucune sollicitation.

## **Appels personnels**

- Un appel dans le cadre d'une relation personnelle effectué à un numéro de téléphone inscrit, même s'il n'est pas considéré comme une exemption, ne sera pas considéré comme un motif de plainte.

# Recommandations et appels à froid

- Les recommandations personnelles ne sont **PAS EXEMPTÉES**.
  - Avant d'appeler un client potentiel, un conseiller doit obtenir le consentement explicite de cette personne ou effectuer une recherche dans la LNNTE afin de déterminer si le numéro y est inscrit.

## Consentement explicite

- À moins qu'une exception s'applique, les conseillers doivent obtenir le consentement explicite d'un client avant de l'appeler s'il a inscrit son numéro sur la LNNTE. Le consentement aura la priorité sur la LNNTE.

# Inscription des télévendeurs

- L'inscription des télévendeurs est exigée depuis le 30 septembre 2008. Elle est en vigueur pendant un an.
- Les conseillers doivent s'inscrire annuellement.
- L'inscription est gratuite.
- Pour vous inscrire, allez à l'adresse <http://www.LNNTE-DNCL.gc.ca>.



# Achat d'abonnements

- Il y a deux types d'achat d'abonnements :
  1. Abonnements pour téléchargement : ils permettent de télécharger un fichier contenant une liste de numéros inscrits sur la LNTE à des fins de comparaison avec votre liste d'appel (un seul ou plusieurs codes régionaux)
    - Différents délais sont offerts
  2. Abonnements pour recherche : ils permettent de vérifier jusqu'à 100 numéros à la fois afin de déterminer si ces numéros font partie de la LNTE

# Liste interne de numéros exclus

- Les télévendeurs sont dans l'obligation de maintenir leur propre liste de numéros exclus et de respecter toute demande directe à cet égard
  - Cette obligation s'applique aussi aux appels qui seraient autrement exemptés
- Si un client exige spécifiquement de ne pas être sollicité, vous devez inscrire son nom et son numéro sur votre propre liste de numéros de télécommunication exclus et vous abstenir de l'appeler
- Son consentement explicite est requis si vous souhaitez l'appeler dans le futur

# Autres règles concernant le télémarketing

- Vérification de l'identité :
  - Au début d'un appel, les télévendeurs doivent identifier la personne qui fait l'appel, le nom du télévendeur au nom duquel cette personne fait l'appel (s'il y a lieu) et le nom de l'organisation qui fait l'appel (s'il y a lieu)
  - La personne doit également indiquer le but de l'appel lorsqu'il s'agit de l'un des types d'appel exempté
- Heures permises :
  - Les heures d'appel permises pour un appel téléphonique ou une télécopie sont de 9 h à 21 h 30 les jours de semaine et de 10 h à 18 h la fin de semaine

# Non-conformité : Quelles sont les conséquences?

- Les consommateurs ont 14 jours à partir de la date de l'appel pour déposer une plainte auprès de l'administrateur de la LNTE
- L'administrateur évaluera la plainte et, si celle-ci est fondée, la transmettra au CRTC à des fins de traitement
- Le CRTC peut pénaliser les télévendeurs reconnus coupables d'infraction
  - Pénalités allant jusqu'à 1 500 \$ pour les particuliers
  - Pénalités allant jusqu'à 15 000 \$ pour les sociétés (les conseillers travaillant sous le nom d'une société sont compris dans cette catégorie)

# Obligations des télévendeurs

- S'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE
- Acheter un abonnement pour les codes régionaux où ils prévoient appeler
- Utiliser la liste et la comparer à la liste des appels prévus
- Si vous avez l'intention d'appeler quelqu'un qui se trouve sur la liste, vous abstenir à moins qu'il ne s'agisse d'une exemption ou que vous ayez son consentement explicite
- Maintenir une liste d'appel interne des clients qui ont demandé spécifiquement de ne pas se faire appeler
- Maintenir en dossier les abonnements, l'inscription et la preuve de paiement des frais

# Ressources

- [www.LNANTE-DNCL.gc.ca](http://www.LNANTE-DNCL.gc.ca)
- [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)

# Notes importantes

Le rendement passé ne garantit pas les résultats futurs.

Cette présentation reflète l'opinion de l'Empire Vie à la date indiquée. L'information contenue dans ce document est fournie à titre de renseignements généraux seulement et ne peut être considérée comme constituant des conseils juridiques, fiscaux, financiers ou professionnels. L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie décline toute responsabilité quant à l'usage, au mauvais usage ou aux omissions concernant l'information contenue dans cette présentation. Veuillez demander conseil à des professionnels avant de prendre une quelconque décision.

La brochure documentaire décrit les principales caractéristiques de chaque contrat individuel à capital variable. **Toute somme affectée à un fonds distinct est investie au risque du titulaire du contrat et la valeur du placement peut augmenter ou diminuer.**

<sup>MD/MC</sup> Marque déposée et marque de commerce de **L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie**.  
Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.