

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Introduction

- 1) Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) souhaite recueillir de l'information de manière à maintenir l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) après janvier 2018, ce qui comprend, au besoin, la transition, le développement et le déploiement de la LNTE. Le Conseil demande également de l'information dans le but de déterminer la disponibilité d'entrepreneurs aptes à s'acquitter de cette tâche ou de déterminer s'il existe des solutions innovatrices alternatives disponibles sur le marché qui rencontrent les exigences de la LNTE.
- 2) En raison de la *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications* (la Loi), L.C. 2005, ch. 50¹, (« projet de loi C-37 »), qui est entrée en vigueur le 30 juin 2006, la LNTE² actuelle a été créée et lancée le 30 septembre 2008. En 2007, l'administrateur de la LNTE, Bell Canada, a été choisi dans le cadre d'un processus de demande d'information, suivi d'un processus de demande de propositions (DP)³. En 2013, le contrat conclu avec Bell Canada a été prolongé et il vient maintenant à échéance à la mi-janvier 2018. (Toutes les années de prolongation ont été utilisées).
- 3) En 2012, l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993 ch. 38, (la Loi) a été modifié afin de permettre au CRTC d'imposer des droits visant à recouvrer les frais des activités d'administration, d'exploitation, d'enquête et d'application de la loi⁴. En 2013, à la suite d'une instance publique, le CRTC a approuvé et instauré le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*⁵ (Règlement sur les droits). Le Règlement sur les droits prévoit que l'administrateur de la LNTE doit percevoir ces droits au nom du CRTC. En 2015, d'autres modifications ont été apportées au Règlement sur les droits pour en accroître le montant.

¹ <http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Pub=Bill&Doc=C-37&Mode=1&Parl=38&Ses=1&Language=F>

² <https://https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>

³

http://www.merx.com/French/Supplier_Menu.Asp?WCE=Show&TAB=1&PORTAL=MERX&State=7&id=136139&FE_D_ONLY=0&langswitch=0&hcode=6M8N38xbUlxV%2ftmuajUMHQ%3d%3d

⁴ Se reporter à l'article 41.21 de la *Loi sur les télécommunications*.

⁵ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/page-1.html>

- 4) Dans les paragraphes 5 à 18 ci-dessous, le CRTC décrit la méthode actuelle d'administration de la LNNTÉ. Cette approche n'empêche pas de présenter d'autres possibilités et d'en discuter.

Méthode d'administration actuelle de la LNNTÉ

- 5) Les responsabilités de l'administrateur de la LNNTÉ comprennent notamment ce qui suit :
- a. inscrire les numéros de téléphone des consommateurs sur la liste et recevoir les plaintes des consommateurs au sujet de présumées violations aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*⁶;
 - b. inscrire et valider les télévendeurs, et fournir un accès par abonnement à la liste (y compris traiter les paiements);
 - c. transmettre les plaintes, les rapports et les revenus au CRTC, et, au besoin, rembourser les télévendeurs conformément au Règlement sur les droits.
- 6) L'administrateur de la LNNTÉ s'acquitte de son mandat au moyen des quatre (4) éléments fonctionnels suivants :
- a. **Les systèmes de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI)**, qui comprennent un site Web dans les deux langues officielles et les bases de données qui s'y rattachent pour gérer les inscriptions et les plaintes des consommateurs, ainsi que les inscriptions et les abonnements des télévendeurs;
 - b. **Les services à la clientèle**, pour traiter les inscriptions et les plaintes des consommateurs et fournir du soutien technique aux télévendeurs, sous forme d'un centre de réception d'appels;
 - c. **Le traitement des paiements** et la comptabilité, pour gérer les inscriptions à la LNNTÉ et les paiements au receveur général pour le compte du CRTC, incluant les remboursements;
 - d. **La validation de l'identité des télévendeurs**, pour empêcher l'accès illégitime à la liste.
- 7) On peut trouver de plus amples renseignements au sujet de la LNNTÉ dans le Rapport sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, qui est publié chaque année depuis 2011⁷.
- 8) À l'heure actuelle, les consommateurs peuvent inscrire leur numéro de téléphone résidentiel à la LNNTÉ en composant un numéro sans frais à partir de la ligne téléphonique qu'ils souhaitent inscrire à la liste, et en accédant à un système automatisé bilingue ou en utilisant la page d'inscription sur le site Web de la LNNTÉ⁸. Les consommateurs peuvent inscrire leur numéro de télécopieur à la LNNTÉ en envoyant une télécopie à un numéro sans frais sur laquelle est indiqué le numéro de télécopieur qu'ils souhaitent inscrire à la liste, ou en utilisant la page d'inscription sur le site Web de

⁶ <http://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>

⁷ <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications3.htm>

⁸ <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/insnum-regnum-fra>

la LNNTÉ.⁹ L'inscription à la LNNTÉ est permanente, à moins qu'un consommateur ne décide de retirer son numéro¹⁰. Tous les sites Web doivent respecter la Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada¹¹.

- 9) Le numéro de téléphone du consommateur et la date d'inscription sont recueillis pendant le processus d'inscription pour permettre au CRTC de s'acquitter de ses obligations en matière d'enquête et d'application de la loi, lesquelles n'ont pas été déléguées à un tiers. Toutes les données recueillies sont de niveau Protégé B et doivent être protégées en conséquence.
- 10) À l'heure actuelle, les Canadiens peuvent vérifier si leur numéro est inscrit à la LNNTÉ en consultant le site Web, ce qui requiert d'entrer un code CAPTCHA¹² aux fins de vérification, ou en composant un numéro sans frais. Les Canadiens peuvent également retirer leur numéro de la LNNTÉ en composant un numéro sans frais à partir de la ligne téléphonique associée au numéro inscrit sur la liste.
- 11) Les consommateurs peuvent accéder à la LNNTÉ en tout temps au moyen du site Web, du système de réponse vocale interactive (RVI) ou du télécopieur. Ils peuvent accéder à la liste de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire à l'échelle du Canada lorsqu'ils utilisent le numéro de téléphone sans frais pour communiquer avec un représentant du service à la clientèle en direct.
- 12) Les télévendeurs qui font affaire au Canada accèdent à la LNNTÉ pour s'inscrire en tant qu'organisation qui fait des appels de télécommunication, qu'il s'agisse ou nom de télémarketing, pour s'abonner en tant qu'organisation faisant des appels non exemptés¹³ et pour télécharger la base de données de la LNNTÉ des numéros exclus, afin de s'assurer d'avoir une version à jour de la liste avant d'effectuer des télécommunications.
- 13) L'administrateur de la LNNTÉ reçoit les revenus d'abonnement des télévendeurs pour couvrir ses coûts d'immobilisation et d'exploitation, et les coûts du CRTC liés aux activités d'administration, d'exploitation, d'enquête et d'application de la loi. Les activités d'enquête et d'application de la loi n'ont pas été déléguées à un tiers et sont réalisées par le CRTC. Les télévendeurs paient des tarifs d'abonnement pour accéder à la LNNTÉ à divers niveaux (p. ex. par numéro de téléphone, par indicatif régional, à l'échelle nationale) et pour diverses périodes (p. ex. une seule fois, pendant un mois, trois mois, six mois, un an).

⁹ <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/insnum-regnum-fra>

¹⁰ <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-341.htm>

¹¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

¹² <http://www.captcha.net/>

¹³ <http://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm> – Partie II, articles 2 et 3

- 14) La composante du CRTC des tarifs est payée mensuellement au CRTC par l'administrateur de la LNNTÉ, par l'entremise du Receveur général. L'administrateur de la LNNTÉ a mis en place un mécanisme pour rembourser tous les montants qu'il perçoit des télévendeurs qui dépassent l'autorisation budgétaire annuelle du CRTC, conformément au Règlement sur les droits.
- 15) À l'heure actuelle, l'administrateur de la LNNTÉ fournit au CRTC des rapports électroniques périodiques, comme des rapports hebdomadaires d'analyse des appels indiquant, par exemple, le volume de numéros de téléphone ajoutés à la LNNTÉ ou retirés de celle-ci, le nombre d'appels acceptés par un téléphoniste ou par un système RVI, le nombre d'inscriptions acceptées par téléphone ou par le site Web et le nombre d'abonnements à la LNNTÉ vendus, par type et par durée. Le CRTC a accès à la propriété intellectuelle liée à la structure des rapports énoncée dans les spécifications de l'administrateur de la LNNTÉ. Au besoin, ces spécifications reliées à la structure des rapports peuvent être transmises à une autre partie pour utilisation à titre d'administrateur de la LNNTÉ.
- 16) L'administrateur de la LNNTÉ reçoit les plaintes des consommateurs au moyen du site Web public¹⁴, par télécopieur, par un système RVI et par un téléphoniste à un numéro sans frais. Toutes ces plaintes sont transmises à la base de données de la LNNTÉ et transférées au CRTC aux fins d'examen et d'enquête. Le CRTC a accès à la propriété intellectuelle liée à l'extraction des plaintes de la base de données de la LNNTÉ. Au besoin, le code d'extraction des plaintes peut être fourni à un entrepreneur compétent pour l'utilisation à titre d'administrateur de la LNNTÉ. Au besoin, en ce qui a trait au système RVI, les spécifications relatives au flux d'appels élaborées à l'appui de l'administrateur actuel peuvent être fournies à un entrepreneur compétent pour l'utilisation dans l'élaboration de processus à titre d'administrateur de la LNNTÉ.
- 17) L'administrateur de la LNNTÉ fournit des services de gestion des inscriptions et des plaintes, tel que mentionné aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus. L'administrateur de la LNNTÉ impose des tarifs pour les services qu'il fournit, conformément au paragraphe 41.4(1) et à l'article 41.3 de la Loi. L'administrateur de la LNNTÉ a élaboré une structure de tarifs qui répartit les coûts d'immobilisation et d'exploitation entre les utilisateurs de la liste afin de créer un régime de facturation et de recouvrement de ces tarifs et qui distribue les montants perçus entre lui-même et le CRTC, conformément au Règlement sur les droits. (Voir le paragraphe 18 [a-c] ci-dessous.) Le CRTC peut réglementer les tarifs imposés par l'administrateur de la LNNTÉ conformément à l'article 41.5 de la Loi, et le CRTC a examiné et approuvé les tarifs dans le passé.

Modèle économique

¹⁵ http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1028.htm

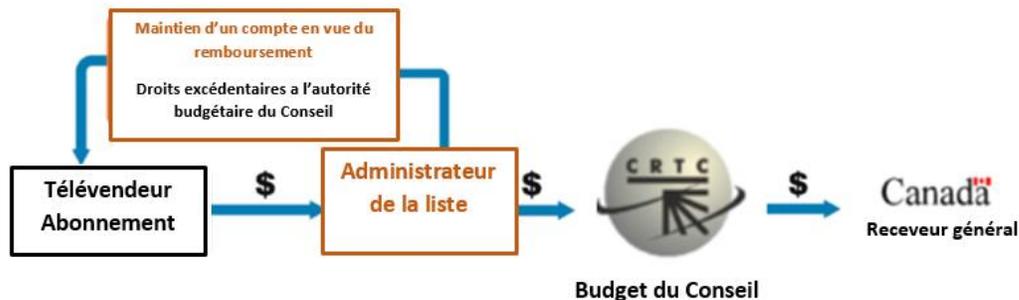
18) Le modèle économique suivant décrit en substance le fonctionnement actuel de l'administrateur de la LNNTE. Ce modèle doit être maintenu.

- a. L'administrateur de la LNNTE peut imposer des tarifs, approuvés par le CRTC, afin de recouvrer ses coûts d'immobilisation et d'exploitation de la liste, par la vente d'abonnements aux télévendeurs leur permettant d'accéder à la LNNTE. Tous les coûts d'immobilisation et d'exploitation sont récupérés au moyen des tarifs établis, et les coûts de démarrage initiaux seront amortis pendant la période contractuelle, au besoin.

En 2013, le CRTC a mis en place un système de recouvrement des coûts de la LNNTE pour les activités d'administration, d'exploitation, d'enquête et d'application de la loi du CRTC, en vertu de l'article 41.3 de la Loi et du Règlement sur les droits. Les tarifs d'abonnement pour accéder à la LNNTE¹⁵ sont divisés en deux composantes : l'une permettant de financer les activités de l'administrateur et l'autre, de financer les activités d'administration, d'exploitation, d'enquête et d'application de la loi du Conseil (soit les coûts de réglementation du télémarketing du Conseil, comme défini dans le Règlement sur les droits).

- b. Si les sommes perçues pendant un exercice excèdent les coûts des activités de réglementation du télémarketing du Conseil, le Règlement sur les droits prévoit un mécanisme de remboursement. Au plus tard 90 jours après la fin de chaque exercice, l'administrateur de la LNNTE détermine si les droits payés excèdent les coûts de réglementation du télémarketing du Conseil au cours de l'exercice en question et, après confirmation par le Conseil, rembourse aux télévendeurs le montant excédentaire. Le montant à rembourser à un télévendeur donné sera déterminé en calculant le pourcentage du montant total qu'il a payé par rapport au montant total payé par l'ensemble des télévendeurs.
- c. Voici un diagramme de base illustrant le fonctionnement du modèle économique. La capacité de transférer des fonds au Receveur général est une exigence obligatoire, de même que le maintien d'un compte en vue du remboursement de fonds excédentaires à l'autorité budgétaire du Conseil.

¹⁵ http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1028.htm



Indicateurs

- 19) En 2014-2015, 589 286 numéros ont été inscrits sur la LNNTÉ, une moyenne de plus de 1 600 numéros par jour. Au cours de la même période, quelque 3 570 numéros ont été retirés de la liste. Depuis la création de la LNNTÉ en 2008, les Canadiens ont inscrit plus de 12 773 208 numéros de télécommunication et retiré environ 55 843 numéros.
- 20) En 2014-2015, 875 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, soit une augmentation de 23 % par rapport à l'année précédente.
- 21) Chaque exercice, l'administrateur de la LNNTÉ gère actuellement plus de 2 000 achats d'abonnements de télévendeurs d'une valeur de 242 \$ à 45 134 \$¹⁶.
- 22) En 2013-2014, les Canadiens ont déposé 128 273 plaintes auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, et 115 135 en 2014-2015, pour un total de plus de 922 000 plaintes depuis le lancement de la LNNTÉ.

Exigences obligatoires concernant la LNNTÉ

- 23) Les exigences obligatoires concernant l'administration de la LNNTÉ sont notamment :
- a. Le maintien fonctionnel d'un site Web, en français et en anglais, qui répond aux exigences du gouvernement du Canada, y compris la facilité d'utilisation, l'accessibilité, l'interopérabilité et l'optimisation pour les appareils mobiles;
 - b. L'inscription des numéros de téléphone, de télécopieur et de téléphone mobile sur la LNNTÉ;

¹⁶ http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1028.htm

- c. La réception des plaintes de consommateurs à propos de violations présumées des *Règles sur les télécommunications non sollicitées*¹⁷;
- d. La présentation des plaintes au Conseil aux fins d'examen et d'enquête;
- e. L'enregistrement et la validation des renseignements des télévendeurs;
- f. L'accès par abonnement à la liste (y compris le traitement des paiements);
- g. Le soutien technique à l'enregistrement des consommateurs, à l'enregistrement des télévendeurs et à l'abonnement des télévendeurs, y compris le traitement des paiements;
- h. La présentation de rapports au Conseil aux fins de surveillance du fonctionnement de la LNNTÉ;
- i. La remise des revenus au Conseil, conformément au *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, aux fins des activités liées à l'administration, à l'exploitation, aux enquêtes et à l'application de la loi.
- j. Le remboursement aux télévendeurs, au besoin, conformément au *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées* du Conseil;
- k. Le maintien d'un plan de reprise des activités après une catastrophe et rendre compte de son utilisation et la surveillance d'autres menaces, conformément à la pratique établie dans la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*¹⁸;
- l. La prestation de tous les services dans les deux langues officielles.

Propriété intellectuelle

- 24) Le Conseil peut mettre les composantes suivantes de la LNNTÉ à la disposition de tout entrepreneur compétent, si nécessaire, après l'élaboration d'une entente avec tout entrepreneur potentiel à la suite d'une éventuelle DP future:
- a. La structure et les données contenues dans la base de données de la LNNTÉ;
 - b. Le code et le contenu du site Internet public;
 - c. Le code et les requêtes en langage SQL élaborés pour la production de rapports présentés au Conseil par l'administrateur de la LNNTÉ;
 - d. Les flux d'appels élaborés pour soutenir la fonction de RVI;
 - e. Les modèles de courriel pour les alertes que l'administrateur de la LNNTÉ envoie aux télévendeurs;
 - f. Le code d'extraction des plaintes utilisé pour extraire les données sur les plaintes de la base de données et les transmettre au Conseil.
- 25) Autres processus ou systèmes que l'administrateur de la LNNTÉ pourrait devoir élaborer ou assurer incluent :
- a. Un serveur de rapports pour établir un système de rapports et produire des rapports, conformément aux directives du Conseil;

¹⁷ <http://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>

¹⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>

- b. Un système RVI pour répondre aux plaintes des consommateurs;
- c. Un système de télécopieur pour répondre aux plaintes des consommateurs;
- d. Un système de courrier électronique pour envoyer des alertes aux télévendeurs et communiquer avec les services de soutien technique;
- e. Un système de gestion des modifications afin de mettre à jour les données contenues dans les bases de données de la LNNTÉ;
- f. Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) afin de répondre aux plaintes des consommateurs;
- g. Des services de sécurité pour protéger l'environnement de la LNNTÉ des menaces électroniques;
- h. Le traitement des paiements et les services accessoires de paiement afin de soutenir la perception des droits.

Renseignements demandés

26) Le présent document constitue uniquement une demande de renseignements (DR). Il est émis seulement à des fins d'information et de planification. Il ne représente ni une demande de propositions (DP), ni une promesse d'émettre une DP à l'avenir. Le Conseil n'est pas tenu, en vertu de la présente DR, de conclure un marché concernant un produit ou un service donné, quel qu'il soit. Le Conseil ne paiera pas de frais pour l'obtention de toute information ou de tous frais administratifs engagés en réponse à la présente DR. Aucun contrat ne sera attribué directement à la suite de la présente DR. Les réponses à la DR ne serviront pas à qualifier à l'avance des fournisseurs ni à restreindre la participation à toute DP éventuelle. Toute DR éventuelle ne reflétera pas nécessairement toutes les observations émises en réponse à la présente DR.

27) La période durant laquelle le Conseil acceptera les questions et y répondra sera du 6 mai 2016 et jusqu'à deux semaines suivant la date de clôture de la présente DR, la date d'échéance pour les présentations en réponse à cette dernière étant le 20 mai 2016.

28) Toutes questions concernant la DR doivent être envoyées au représentant du CRTC indiqué ci-dessous :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Services financiers et administratifs
Les Terrasses de la Chaudière, Édifice central, 1, promenade du Portage,
Gatineau, Québec J8X 4B1
À l'attention de : Andrew McMillan
Courriel : andrew.mcmillan@crtc.gc.ca

29) Les fournisseurs intéressés qui répondront à la présente DR doivent présenter les renseignements indiqués et répondre aux questions énoncées aux paragraphes 30 à 41. Les présentations ne doivent pas dépasser 25 pages, exclusion faite des brochures de marketing ou des renseignements concernant l'entreprise ou ses produits, comme précisé au paragraphe 30. Veuillez numéroter vos réponses conformément aux numéros ci-dessous.

Généralités

30) Renseignements concernant l'entreprise

- a. Identité de l'entreprise (dénomination sociale et nom commercial)
- b. Nom et adresse de l'entreprise
- c. Description des principales activités
- d. Sommaire des secteurs d'activité clés de l'entreprise
- e. Sommaire de l'expérience que vous jugez pertinente par rapport à la présente exigence

31) Coordonnées

Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique d'une personne de votre entreprise qu'il est possible de contacter concernant votre réponse à la DR.

Administration de la LNNTÉ

Introduction :

Il est envisagé que l'administrateur de la LNNTÉ continuera de fournir des services de gestion des inscriptions et des plaintes, tel que mentionné aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus. L'administrateur de la LNNTÉ pourra imposer des tarifs pour les services qu'il fournira, conformément au paragraphe 41.4(1) et à l'article 41.3 de la Loi.

L'administrateur de la LNNTÉ devra aussi élaborer une structure de tarifs qui répartira les coûts d'immobilisation et d'exploitation entre les utilisateurs de la liste afin de créer un régime de facturation et de recouvrement de ces tarifs et qui distribuera les montants perçus entre lui-même et le CRTC, conformément au Règlement sur les droits. (Voir le paragraphe 18 [a-c] ci-dessus.) Le CRTC peut réglementer les tarifs imposés par l'administrateur de la LNNTÉ conformément à l'article 41.5 de la Loi, et le CRTC a examiné et approuvé les tarifs dans le passé.

32) Approche à l'égard du soutien de l'administration de la LNNTÉ

- a) Fournir un sommaire de l'organisation et du système que vous mettriez en œuvre pour administrer la LNNTÉ. Les renseignements nécessaires comprennent une brève description de l'architecture technique et des méthodes employées pour traiter le volume de demandes d'inscription possible. Indiquer toutes

différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.

- b) Fournir un sommaire des mesures de sécurité que vous mettriez en œuvre pour protéger l'information du LNTE. Indiquer toutes différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.

33) Faisabilité et problèmes

- a. Fournir votre évaluation de la faisabilité de la méthode proposée pour l'administration de la LNTE, au besoin, comme décrit aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus. Inclure les hypothèses liées à la tenue à jour de la technologie et de la méthodologie employées.
- b. Décrire tous problèmes critiques liés à l'administration de la LNTE, notamment en ce qui concerne la technologie, la méthodologie et les coûts.

34) Accès des consommateurs

- a. Décrire la manière dont vous vous y prendriez pour permettre aux personnes d'inscrire ou de retirer des numéros de téléphone ou de télécopieur. Indiquer toutes différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.
- b. Outre les méthodes déjà en place, quelles procédures votre système offrirait-il aux personnes qui veulent vérifier si leurs numéros ont été inscrits à la LNTE?

35) Accès des télévendeurs

- a. Décrire la manière dont les télévendeurs accéderaient au système de la LNTE et les produits qui leur seraient offerts, p. ex. la LNTE, les options d'abonnement, le service de validation numéro par numéro unique, etc. Prendre note que les télévendeurs ayant besoin d'accéder au système peuvent avoir différents niveaux de connaissances et de ressources techniques. Indiquer toutes différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.
- b. Décrire toutes fonctions de soutien que vous fourniriez aux entités accédant au système, par exemple le soutien technique. Indiquer toutes différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.
- c. Comment proposeriez-vous de structurer la relation avec les télévendeurs pour ce qui est de l'accès à la LNTE et du paiement des frais? Quelles seraient les options de paiement? Indiquer toutes différences que vous proposez par rapport au système actuel exposé aux paragraphes 12 -13 et 18 (a-c) ci-dessus.

36) Réception et validation des plaintes

Décrire les procédures que devraient suivre les personnes pour déposer et valider une plainte. Indiquer les différences, le cas échéant, que vous proposez par rapport au système en place décrit aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.

37) Rapports

L'administrateur de la LNTE est tenu de fournir des rapports périodiques, dont des exemples sont présentés au paragraphe 15 ci-dessus. Décrire les mécanismes et systèmes que vous mettriez en place pour produire et présenter ces rapports. Indiquer les différences, le cas échéant, que vous proposez par rapport au système en place décrit aux paragraphes 5 à 16 ci-dessus.

38) Autre démarche

- a. Décrire en détail toute autre approche qui, à votre avis, serait préférable à celle décrite aux paragraphes 5 à 18 ci-dessus, ou toute amélioration qui pourrait y être apportée, qui fournirait un niveau égal ou supérieur de validation des consommateurs, de sécurité du système et d'accessibilité à ce dernier.
- b. Décrire en détail comment vous pourriez développer et rendre disponible une interface de programmation applicative (IPA) pour faciliter le développement de programmes et applications qui seraient bénéfiques aux fonctionnalités de la LNTE.

39) Structure de frais et de droits

- a. Fournir une estimation des frais budgétaires ponctuels, par fonction, pour élaborer et mettre en place les fonctions d'administrateur de la LNTE décrite dans votre réponse, en maintenant la fonctionnalité minimale décrite aux paragraphes 5 à 18 et 23 ci-dessus. Quels sont les principaux facteurs de risque ou des hypothèses?
- b. Le cas échéant, quels effets la durée du contrat aurait-elle sur votre structure de tarifs et le recouvrement des frais? Pour les besoins de la présente discussion, effectuez une comparaison sur 5 et 10 ans.

40) Transition et calendrier (le cas échéant)

- a. Fournir la durée estimative, à partir de la date d'attribution du contrat, pour effectuer une transition transparente des activités de la LNTE afin de mettre en place le service de la LNTE décrit aux paragraphes 5 à 18. Le contrat en vigueur de l'administrateur de la LNTE prévoit une phase de transition de six mois de l'administrateur actuel au nouvel administrateur, au besoin.
- b. En réponse au paragraphe 40 (a), décrire les phases et les étapes majeures liées à l'évaluation, à la transition, à l'élaboration, à la mise à l'essai et à la mise en place de la LNTE, si nécessaire.

- c. Quels sont les principaux facteurs de risque ou les principales hypothèses quant à votre habileté à respecter le calendrier indiqué dans votre réponse au paragraphe 40 (a), (b)?

41) Autre

- a. Décrire vos attentes à l'égard des éléments de la LNTE existante que vous proposeriez d'utiliser dans n'importe quelle partie du système proposé. Les données recueillies dans la LNTE seraient la propriété du CRTC et ne pourraient être utilisées pour des besoins non gouvernementaux autres que pour permettre aux télévendeurs de se conformer aux règles de la LNTE. Le Conseil s'attend également à ce que le système proposé se conforme aux exigences et aux normes prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* modifiée, aux *Lignes directrices à l'intention des institutions gouvernementales* du Conseil du Trésor contenues dans la *Stratégie fédérale visant à répondre aux préoccupations suscitées par la USA PATRIOT Act et le flux de données transfrontière*¹⁹ (qui établit les règles applicables à l'impartition des activités dans le cadre desquelles des renseignements personnels sur les Canadiens sont traités ou consultés par des organismes du secteur privé aux termes d'un contrat).
- b. Indiquer les renseignements importants qui doivent ou devraient être inclus dans une DP si votre entreprise y répondait.
- c. Indiquer tout autre commentaire que vous jugez pertinent.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES – celles-ci incluent :

Télémarketing et appels non sollicités – site Web du CRTC
<http://www.crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm>

Ce que vous devriez savoir au sujet du télémarketing au Canada
http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1048.htm

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus
<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>

Federal Trade Commission des États-Unis d'Amérique – Do Not Call Registry
<https://www.donotcall.gov/>

Australia Communications and Media Authority – Do Not Call Register
<https://www.donotcall.gov.au/>

United States Patriot Act

¹⁹ http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/tbm_128/pm-prp/pm-prp-fra.asp

https://www.fincen.gov/statutes_regs/patriot/

IBIS World - Telemarketing & Call Centres in Canada: Market Research Report (en anglais seulement)

<http://www.ibisworld.ca/industry/default.aspx?indid=1468>