



# DEMANDE DE PROPOSITIONS

CRTC AF 2017/18 DP # 18-0001

## ADMINISTRATEUR DE LA LISTE NATIONALE DES NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS

APPENDICE A

ÉNONCÉ DE TRAVAIL

---

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	2
DÉFINITIONS ET LIENS DE RÉFÉRENCE .....	3
LOIS, RÈGLEMENTS, DÉCISIONS RÉGLEMENTAIRES ET POLITIQUES .....	9
1. OBJECTIF .....	12
2. CONTEXTE .....	12
3. VALEUR ESTIMATIVE .....	18
4. ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL ET TECHNIQUE .....	20
5. DESCRIPTION ET ÉTENDUE DES TRAVAUX.....	22
6. Produits LIVRABLES .....	27
7. BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR ET QUALIFICATION MINIMALE .....	30
8. EXIGENCES FONCTIONNELLES.....	30
9. Approche et méthode.....	45
10. Normes de rendement .....	46
11. Production de rapports et communication .....	48
12. RISQUES ET CONTRAINTES.....	49
13. Responsabilités de l'entrepreneur .....	49
14. SOUTIEN ET REPRÉSENTANTS GOUVERNEMENTAUX .....	50
15. LIEU DE TRAVAIL ET DÉPLACEMENTS .....	50
16. LANGUE DE TRAVAIL .....	51
17. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET ASSURANCE.....	51
18. Propriété intellectuelle.....	54
19. ACHATS ET SERVICES ÉCOLOGIQUES .....	56
20. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET ADJUDICATION .....	56
21. PROCÉDURE DE GESTION DES CHANGEMENTS .....	56
22. PROPOSITION de l'entrepreneur .....	56
23. LOIS APPLICABLES.....	56
24. AFFECTATION .....	57
25. ANNEXE 1.....	58

## DÉFINITIONS ET LIENS DE RÉFÉRENCE

Les définitions et acronymes ci-dessous sont applicables au présent document et en font partie intégrante. La liste n'est pas exhaustive; elle a pour but de faire clairement comprendre les termes d'importance critique employés dans l'Annexe. Il est par conséquent impératif d'adresser les questions d'interprétation à l'autorité contractante du CRTC.

### DÉFINITIONS

Terme ou acronyme	Définition
<b>Abonné</b>	Toute personne qui est un télévendeur ou un client d'un télévendeur et qui doit s'abonner à la LNTE.
<b>Administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus</b>	Personne à qui le CRTC a délégué, aux termes du paragraphe 41.3(1) de la <a href="#">Loi sur les télécommunications</a> tout pouvoir qu'il a au titre de l'article 41.2 de la <i>Loi</i> pour gérer des systèmes informatiques, administratifs ou opérationnels et des banques de données.
<b>Articles de convention</b>	Selon la section 1 de l'item 2035 (2016-04-04), Conditions générales, « articles de convention » désigne les clauses et conditions reproduites en entier ou incorporées par renvoi à partir du <i>Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat</i> pour former le corps du contrat (partie 7); cela ne comprend pas les présentes conditions générales, les conditions générales supplémentaires, les annexes, la proposition de l'entrepreneur, ou tout autre document.
<b>Autorité contractante</b>	L'autorité contractante est l'unique responsable, au nom du CRTC, de l'administration et de la gestion de ce contrat. Toute modification au contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas exécuter de travail en plus ou en dehors du champ d'application du contrat en fonction des demandes faites par écrit par le personnel gouvernemental autre que l'autorité contractante.
<b>Chargé de projet</b>	Personne occupant une position spécifique au CRTC ou remplissant une fonction organisationnelle spécifique qui est responsable de surveiller l'exécution du travail par l'entrepreneur dans le cadre de ce contrat.
<b>Charte de projet</b>	La charte de projet est une entente entre l'organisation fournissant le produit ou le service et l'organisation cliente demandant et recevant les produits livrables du projet. Cet outil sert à obtenir l'engagement de tous les groupes et de toutes les personnes touchés dans le cadre d'un projet donné.

Terme ou acronyme	Définition
<b>CléGC</b>	Un service d'authentification fondé sur des normes fourni par le <a href="#">gouvernement du Canada</a> . Il garantit aux Canadiens un accès sécuritaire à l'information et aux services en ligne du gouvernement et aide les ministères fédéraux à gérer et à contrôler l'accès à leurs programmes en ligne grâce à des processus normalisés d'enregistrement et d'authentification. Le service CléGC attribue aux utilisateurs une CléGC, qui est un justificatif d'identité unique et anonyme qui protège les communications avec les programmes et services gouvernementaux en ligne.
<b>Client d'un télévendeur</b>	Personne ayant embauché un télévendeur pour faire du télémarketing en son nom.
<b>CMA</b>	Le composeur-messager automatique est un appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer. Cet équipement peut être utilisé seul ou avec un autre appareil pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé. Les appels faits par CMA sont également connus sous le nom de « appels automatisés ».
<b>Consommateur</b>	Personne qui s'abonne à un service de télécommunication canadien employant un numéro de télécommunication et qui peut s'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, tel que permis par les <i>Règles sur les télécommunications non sollicités</i> et qui peut déposer une plainte pour des violations alléguées à ces règles.
<b>Contrat</b>	Selon la section 1 de l'item 2035 (2016-04-04), « contrat » désigne les articles de convention, les présentes conditions générales, les conditions générales supplémentaires, les annexes et tout autre document intégré par renvoi, tous tels que modifiés de temps à autre avec le consentement des parties.
<b>Coûts de la réglementation du télémarketing</b>	Les coûts de la réglementation du CRTC pour la télévente pour un exercice donné correspondent à la partie des frais liées aux activités du CRTC pour l'exercice, tels qu'ils sont énoncés dans le plan des dépenses du CRTC publié dans la partie III du <i>Budget des dépenses</i> du gouvernement du Canada et, le cas échéant, dans le <i>Budget supplémentaire des dépenses</i> du gouvernement du Canada, qui découlent de l'exercice par le Conseil de ses attributions visées à l'article 41.2 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> et qui ne

Terme ou acronyme	Définition
	sont pas recouverts aux termes des règlements pris en vertu de l'article 68 de cette loi.
<b>Coûts d'exploitation admissibles</b>	Coûts et dépenses d'exploitation courants effectués après la date de signature du contrat par l'entrepreneur afin d'assurer la transition, la conception, le développement, la mise en œuvre, l'exploitation, la maintenance et le soutien de la LNTE afin de continuer l'exploitation du système de la LNTE après la date de début des opérations pour les niveaux de service qui seront courants lors de cette période. Les catégories de coûts sont indiquées aux fins de référence dans le Barème 1.
<b>Coûts d'investissement admissibles</b>	Investissements réalisés après la date de signature du contrat par l'entrepreneur concernant les investissements et les mises à niveau relatifs aux dépenses en capital pour les logiciels et le matériel non fongibles en vue de continuer l'exploitation du système de la LNTE après la date de début des opérations pour les niveaux de service qui seront courants lors de cette période. Les catégories de coûts sont indiquées aux fins de référence dans le Barème 1.
<b>Date du début des opérations</b>	Date où l'entrepreneur prendra le contrôle pour devenir entièrement responsable du système de la LNTE existant, et où l'administrateur actuel de la LNTE cessera son activité. Le contrat avec l'administrateur actuel de la LNTE se termine le 14 janvier 2018.
<b>Déléataire à la perception des droits relatifs à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus</b>	Personne à qui le CRTC a délégué le pouvoir, en vertu du paragraphe 41.3(1) de la <a href="http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/">Loi sur les télécommunications</a> ( <a href="http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/">http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/</a> ), de percevoir les droits imposés au titre de l'article 41.21 de la <i>Loi</i> et du <a href="http://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/page-1.html">Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</a> ( <a href="http://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/page-1.html">http://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/page-1.html</a> ) et de remettre ces droits au Conseil.
<b>Droits réglementaires</b>	Droits imposés aux termes du <i>Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</i> ( <a href="http://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/">http://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2013-7/</a> ) qui sont perçus par le déléataire à la perception des droits relatifs à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et remis au CRTC.
<b>Épurer</b>	Un terme de l'industrie du télémarketing utilisé pour faire référence au processus visant à comparer la liste de

Terme ou acronyme	Définition
	numéros de télécommunication exclus à celle d'un télévendeur, du client d'un télévendeur ou à la liste des consommateurs que souhaite contacter le télévendeur et à éliminer de sa liste les numéros de télécommunication des consommateurs qui se sont inscrits à cette liste de numéros de télécommunication exclus.
<b>Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)</b>	Exigée par le Conseil du Trésor, l'ÉFVP est un processus servant à déterminer les répercussions d'un projet sur la vie privée d'une personne et les façons d'atténuer ou d'éviter tout effet défavorable.
<b>Identification de l'appelant</b>	Identification du numéro de l'appelant
<b>Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)</b>	Liste nationale de numéros de télécommunication exclus désigne la LNTE constituée aux fins de l'article 41 de la <a href="#">Loi sur les télécommunications</a> .
<b>Modèle de coûts</b>	Consulter l'annexe B pour voir le modèle de coûts que l'entrepreneur peut utiliser comme guide et adapter.
<b>Numéro de télécommunication</b>	Tout numéro de télécommunication conforme au Plan de numérotation nord-américain (PNNA) sans égard au type de terminal ou d'équipement réseau par lequel on l'utilise.
<b>Objectif de délai de rétablissement (ODR)</b>	Il s'agit de la durée tolérable maximale de non-fonctionnement d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un réseau ou d'une application après l'occurrence d'une défaillance ou d'un sinistre.
<b>Objectif de point de reprise (OPR)</b>	L'OPR représente l'ancienneté des fichiers qui doivent être récupérés du stockage de sauvegarde pour assurer la reprise des activités normales en cas de panne d'ordinateur, de système ou de réseau découlant de la défaillance du matériel, d'un programme ou des communications. L'OPR est exprimé à une date antérieure à partir du moment où la défaillance se produit et peut être indiqué en secondes, en minutes, en heures ou en jours. L'OPR est établi en fonction de la tolérance relative à la perte de données ou de la nouvelle saisie des données.
<b>Opérateur de la LNTE</b>	Personne à qui le CRTC a délégué l'autorité sous le paragraphe 41.3 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> de collecter les droits définis au paragraphe 41.21 de cette Loi et du <i>Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</i> et de remettre ces droits au CRTC.

Terme ou acronyme	Définition
<b>Inscrit</b>	Il s'agit de la personne ou une organisation qui doit s'inscrire à la LNNTE.
<b>Plan de numérotation nord-américain (PNNA)</b>	Les numéros de télécommunication qui se conforment au format PNNA sont les numéros composés de dix chiffres, soit un plan de numérotage ou PNR (l'indicatif régional) de trois chiffres, suivi du numéro local de sept chiffres. Il prend généralement la forme PNR-NXX-XXXX.
<b>PNR</b>	Plan de numérotation; plus communément appelé indicatif régional (IR).
<b>Protégé A</b>	Se dit de renseignements autres que d'intérêt national susceptibles d'être visés par une exclusion ou une exception en vertu de la <a href="#">Loi sur l'accès à l'information</a> ou de la <a href="#">Loi sur la protection des renseignements personnels</a> , et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à des intérêts non reliés à l'intérêt national. Plus précisément, l'information est « Protégé A » lorsque sa divulgation non autorisée pourrait porter un préjudice à une personne, à une entreprise ou à l'intérêt public.
<b>Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</b>	<a href="#">Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées</a> au titre duquel le CRTC impose des droits en vertu de l'article 41.21 de la <a href="#">Loi sur les télécommunications</a> .
<b>Règles sur les télécommunications non sollicitées</b>	<a href="#">Règles sur les télécommunications non sollicitées</a> établies par le CRTC régissant les télécommunications non sollicitées. Elles comprennent, entre autres choses, les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing, les Règles sur les composeurs-messagers automatiques ainsi que les exemptions applicables.
<b>RVI</b>	Système de réponse vocale interactif
<b>Sollicitation</b>	La vente ou la promotion d'un produit ou d'un service, ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, qu'elle soit directe ou indirecte, y compris au nom d'une autre partie. Ceci comprend la sollicitation de dons par des d'organismes de bienfaisance ou pour le compte de ceux-ci.
<b>Sous-contractant</b>	Une personne ou une entité qui possède un contrat ou une entente avec l'entrepreneur pour exécuter ou assister dans l'exécution des tâches que l'entrepreneur doit exécuter.

Terme ou acronyme	Définition
<b>Tarifs d'abonnement</b>	Tarifs, approuvés par le CRTC aux termes de l'article 41.5 de la <u>Loi sur les télécommunications</u> , imposés à un abonné par l'administrateur de la LNNTÉ et retenus par ce dernier.
<b>Télémarketing</b>	Utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées aux fins de sollicitation.
<b>Télévendeur</b>	Personne qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou de plus d'une autre personne.
<b>Transition</b>	Il s'agit du processus de passage d'un contrat à un autre. Lorsqu'on utilise « transition » avec les exigences de l'entrepreneur visant à « assurer la conception, le développement, la mise en œuvre, l'exploitation, la maintenance et le soutien » des services liés au système de la LNNTÉ dans l'énoncé de travail, « transition » signifie que l'entrepreneur doit optimiser l'utilisation des systèmes existants qui sont en place avec l'administrateur de la LNNTÉ. Le terme « transition » signifie également que l'entrepreneur, à titre d'administrateur du système de la LNNTÉ, doit autoriser le CRTC ou le nouvel entrepreneur désigné à optimiser l'utilisation des systèmes existants qui sont en place. La propriété intellectuelle fera l'objet d'une transition conformément à la section 18 de l'énoncé de travail et conjointement avec le plan de transition présenté par l'administrateur actuel de la liste. La transition comprend également la transition d'entrée et la transition de sortie.
<b>Transition d'entrée</b>	Comprend les travaux que doit réaliser l'entrepreneur afin d'assurer la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du système de la LNNTÉ. Il s'agit également de l'acte d'inclure les composantes du système de la LNNTÉ existant provenant de l'administrateur actuel de la LNNTÉ et du CRTC dans le cadre des étapes de planification et de conception de l'entrepreneur présentées dans l'énoncé de travail.
<b>Transition de sortie</b>	Comprend les travaux que doit réaliser l'entrepreneur à la fin du contrat afin de faciliter la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du système de la LNNTÉ pour le CRTC ou le nouvel administrateur désigné de la LNNTÉ. Il s'agit également de mettre les composantes du système de la LNNTÉ existant à la disposition du CRTC ou du nouvel administrateur désigné de la LNNTÉ, comme il est indiqué dans l'énoncé de travail.



Terme ou acronyme	Définition
TTY	Appareil téléscripteur qui utilise les communications interactives basées sur le texte par la transmission de signaux codés à l'échelle du réseau téléphonique. Les téléscripteurs sont également appelés « appareils de télécommunication pour sourds » ou téléphones textuels.

## LOIS, RÈGLEMENTS, DÉCISIONS RÉGLEMENTAIRES ET POLITIQUES

### Loi électorale du Canada

(<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/>)

### Loi modifiant la Loi sur les télécommunications

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/Library/Detail/catalog8904>)

### Loi sur Bell Canada

(<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html>)

### Loi sur la radiodiffusion

(<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/>)

### Loi sur la protection des renseignements personnels

([https://www.priv.gc.ca/leg\\_c/leg\\_c\\_a\\_f.asp](https://www.priv.gc.ca/leg_c/leg_c_a_f.asp))

### Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

(<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/>)

### Loi sur les langues officielles

(<http://lawslois.justice.gc.ca/fra/lois/O3.01/>)

### Loi sur les télécommunications

(<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/>)

## Règlements

### Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées

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

## Décisions réglementaires et politiques

### Accessibilité des sites Web

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/wa-aw/index-fra.asp>)

### Code de valeurs et d'éthique du secteur public

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049>)

### Conditions : Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

(<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/ind/reg/mods2-terms2-fra?t=1&v=1>)

### Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-26

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-26.htm>)

### Décision de Conformité et Enquêtes 2015-321

---

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-321.htm>)

[Décision de télécom CRTC 2007-47](#)

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-47.htm>)

[Décision de télécom CRTC 2007-48, modifiée](#)

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-48-1.htm>)

[Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#)

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

[Facilité d'emploi des sites Web](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/wu-fe/index-fra.asp>)

[Le Plan triennal du CRTC 2015-2018](#)

(<http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/plan2015/plan2015.htm>)

[Interopérabilité du Web](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/wi-iw/index-fra.asp>)

[Métadonnées](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>)

[Normes du PMBOK Guide](#) (en anglais seulement)

(<http://www.pmi.org/PMBOK-Guide-and-Standards.aspx>)

[Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26761>)

[Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>)

[Plan de dépenses du gouvernement et budget principal des dépenses \(parties I et II\)](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp>)

[Politiques, directives et normes sur la gestion des projets du gouvernement du Canada](#)

(<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-projects.html>)

[Politique sur la gestion de l'information](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>)

[Politique sur la protection de la vie privée](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>)

[Politique sur la sécurité du gouvernement](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>)

[Politique sur les communications et l'image de marque](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683>)

[Politique sur les services](#)

(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27916>)

[Politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels](#)

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/oversight-surveillance/atip-airp/index-fra.asp>)

Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques  
(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27122>)

Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-341  
(<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-341.htm>)

Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) – Cadre amélioré de gestion  
(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=13765>)

Site Web de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus  
(<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>)

Stratégie de gestion de l'information (GI) du gouvernement du Canada  
(<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/strategie-gestion-information.html>)

## 1. OBJECTIF

- 1.1 Le CRTC cherche à accorder, à l'issue d'un appel d'offres concurrentiel, un contrat à un entrepreneur unique pour assurer l'exploitation continue de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) après l'expiration du contrat établi avec l'administrateur actuel de la LNTE. Ce document décrit les exigences relatives aux travaux effectués par l'entrepreneur pour assurer la transition, la conception, le développement, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du système de la LNTE.
- 1.2 Le système de la LNTE et ses processus opérationnels doivent appuyer les objectifs opérationnels suivants :
- a) Fournir aux consommateurs canadiens la capacité d'inscrire leurs numéros de télécommunication sur la LNTE afin de réduire le nombre de télécommunications non sollicitées qu'ils reçoivent.
  - b) Fournir un point de contact unique aux consommateurs canadiens afin d'enregistrer les plaintes relatives aux télévendeurs et aux clients des télévendeurs pour des présumées infractions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.
  - c) Permettre aux Télévendeurs et aux Clients des Télévendeurs de se conformer aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.
  - d) Être financé uniquement en vertu des tarifs d'abonnement raisonnables perçus des télévendeurs.
  - e) Percevoir des droits réglementaires à payer en agissant à titre de délégué à la perception des droits relatifs à la LNTE et les remettre au CRTC.
  - f) Soutenir les enquêtes du CRTC sur les présumées infractions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.
  - g) Appuyer la production des rapports annuels adressés au ministre responsable de l'exploitation de la LNTE.

## 2. CONTEXTE

### Fondement législatif

- 2.1 Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a été créé par le Parlement en 1968. Le CRTC, également appelé le Conseil, est un organisme public indépendant qui rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre du Patrimoine canadien.
- 2.2 Le CRTC est, entre autres, investi du pouvoir de réglementer les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunication qui sont du ressort fédéral. Ses pouvoirs de réglementation des télécommunications découlent de la *Loi sur les télécommunications*.
- 2.3 Le CRTC réglemente les télécommunications non sollicitées aux termes de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications*, qui prévoit ce qui suit :
- Le CRTC 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.
- 2.4 La *Loi sur les télécommunications* confère au CRTC les pouvoirs nécessaires pour établir une liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et administrer les bases de

données ou les systèmes opérationnels permettant de gérer la LNNTÉ. La *Loi* établit en outre une liste des types de télécommunications à des fins de télémarketing qui sont exemptés des restrictions et des exigences que le CRTC peut imposer en lien avec la LNNTÉ.

- 2.5 La *Loi sur les télécommunications* autorise également le CRTC à déléguer à un tiers son pouvoir à l'égard de la LNNTÉ et à réglementer les modalités d'exercice des pouvoirs qu'elle lui a délégués. La *Loi* permet également au délégué du CRTC d'imposer des tarifs d'abonnement relativement à l'exercice de pouvoirs délégués et permet au CRTC de réglementer les tarifs d'abonnement imposés par le délégué.
- 2.6 La *Loi sur les télécommunications* a été modifiée en 2012 en y ajoutant des articles qui permettent au CRTC d'imposer, par règlement, des droits (ci-après appelé « droits réglementaires ») afin de recouvrer, auprès des télévendeurs, les coûts liés à la conformité et à la mise en application des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

### **Cadre de réglementation**

- 2.7 Dans la Décision de télécom CRTC 2007-48, Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus (telle que modifiée), 3 juillet 2007<sup>1</sup>, le CRTC a établi un cadre détaillé régissant les télécommunications non sollicitées reçues par les consommateurs. Ce cadre s'est appuyé sur les règles établies précédemment concernant le télémarketing et les composeurs-messagers automatiques<sup>2</sup>, et a instauré des règles concernant une LNNTÉ (collectivement appelées les « Règles sur les télécommunications non sollicitées »). Les règles régissant la LNNTÉ interdisent aux télévendeurs, sauf ceux qui sont exemptés, de faire des télécommunications à des fins de télémarketing aux numéros inscrits sans frais sur la LNNTÉ par les consommateurs. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées visent à protéger la vie privée des personnes et à prévenir les inconvénients anormaux attribuables aux télécommunications non sollicitées, tout en permettant les usages légitimes des télécommunications à des fins de télémarketing.
- 2.8 La LNNTÉ a été élaborée par l'administrateur actuel de la LNNTÉ à la suite d'un appel d'offres concurrentiel et elle est entrée en vigueur le 30 septembre 2008.
- 2.9 L'inscription des numéros des consommateurs sur la LNNTÉ devait, au départ, expirer après une période de trois ans. La responsabilité aurait alors incombé aux consommateurs de réinscrire leurs numéros de téléphone après l'expiration de leur inscription. Avant l'expiration de l'inscription des numéros des consommateurs, la période d'inscription a été prolongée à deux reprises<sup>3</sup>. Dans la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-341, 25 juin 2014, portant sur l'inscription permanente des numéros, le Conseil a supprimé la période de validité fixe des inscriptions des numéros de télécommunication sur la LNNTÉ et, en conséquence, l'obligation des Canadiens de réinscrire leurs numéros sur la liste. À ce moment, le Conseil incitait l'industrie à poursuivre son travail au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion afin de réviser périodiquement les différents mécanismes de retrait des numéros désactivés et réattribués de la LNNTÉ pour en améliorer l'exactitude.

---

<sup>1</sup> Voir les Règles sur les télécommunications non sollicitées, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, 31 mars 2014

<sup>2</sup> Voir la Décision de télécom CRTC 85-2, la Décision de télécom CRTC 94-10, l'Ordonnance CRTC 2001-193 et la Décision de télécom CRTC 2004-35

<sup>3</sup> Dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, le Conseil a prolongé à cinq (5) ans la durée de la validité des inscriptions par les consommateurs de leurs numéros de télécommunication sur la LNNTÉ. Dans la Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-528, le Conseil a prolongé davantage cette période à six (6) ans.

- 2.10 Le fonctionnement de la LNNTE est financé en totalité par les tarifs d'abonnement versés par les télévendeurs à l'administrateur de la LNNTE. Le CRTC réglemente les tarifs d'abonnement perçus par l'administrateur, tel qu'il est indiqué dans cette section.
- 2.11 Le Conseil n'a jamais délégué ses pouvoirs à un tiers pour qu'il enquête sur les présumées infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées<sup>4</sup>. Jusqu'au 31 mars 2013, les activités de conformité de mise en application associées à la LNNTE étaient financées par des mesures provisoires. Dans le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-26, 28 janvier 2013, le Conseil a établi des règlements visant à fournir du financement à long terme pour ses activités de conformité et de mise en application qui devait être recouvré sous forme de droits perçus auprès des télévendeurs. Le Conseil a également délégué ses pouvoirs de perception des droits réglementaires qu'il a prescrits dans la réglementation à l'administrateur de la LNNTE (ci-après appelé le « déléataire à la perception des droits relatifs à la LNNTE » pour les besoins du présent document). L'administrateur de la LNNTE a été chargé de percevoir les droits réglementaires, tel qu'il est indiqué dans cette section, auprès des télévendeurs en même temps qu'il impose les tarifs d'abonnement aux télévendeurs pour qu'ils puissent accéder à la LNNTE.

### **Composantes fonctionnelles de la LNNTE**

- 2.12 La LNNTE consiste en cinq (5) composantes fonctionnelles importantes, à savoir :
- a) les systèmes de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI), qui comprennent un site Web et la ou les bases de données connexes pour gérer les inscriptions et les plaintes des consommateurs, les inscriptions et les abonnements des télévendeurs, de même que l'accès des télévendeurs à la LNNTE;
  - b) le service à la clientèle, pour traiter les inscriptions et les plaintes des consommateurs et fournir du soutien technique aux télévendeurs;
  - c) le traitement des paiements et la comptabilité pour gérer la perception des tarifs d'abonnement et des droits réglementaires auprès des télévendeurs, la remise des droits réglementaires au Receveur général du Canada, de même que les remboursements partiels des droits réglementaires;
  - d) la validation de l'identité des télévendeurs, pour empêcher l'accès illégitime à la liste;
  - e) Le transfert des donnée au CRTC.

---

<sup>4</sup> Dans la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008, le Conseil a décidé que l'enquête sur des présumées infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées serait déléguée à un tiers et affirmé son intention d'émettre une demande de propositions afin de déterminer qui sera ce tiers.

Figure 1 – Composantes fonctionnelles de la LNNTÉ

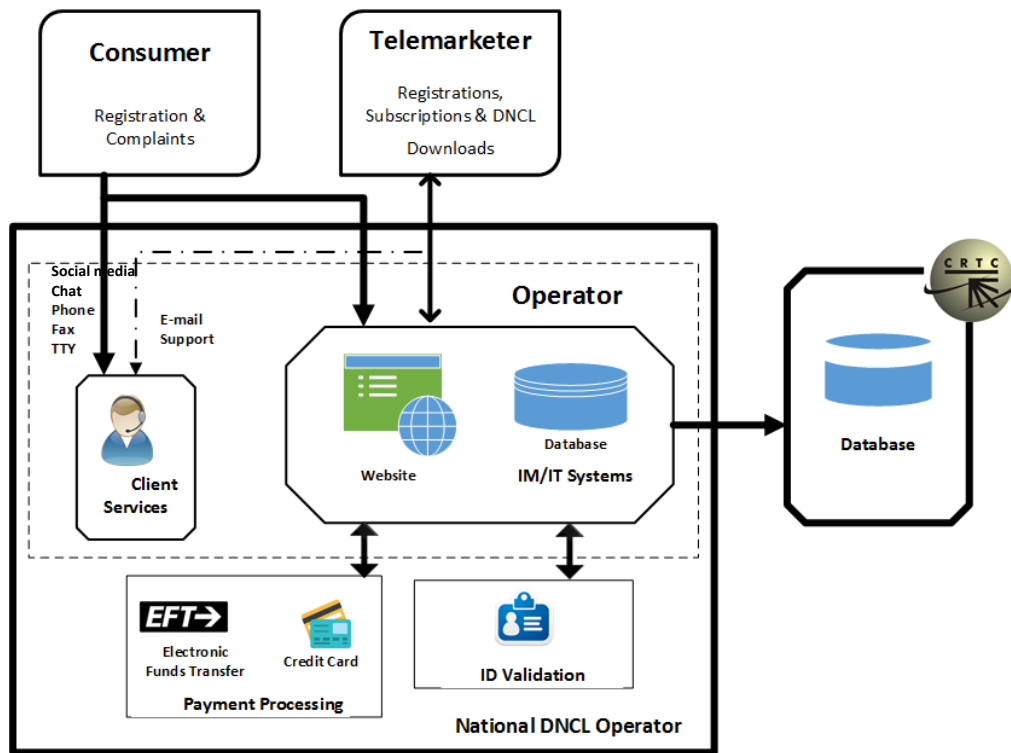


Tableau de traduction des termes utilisés dans la figure 1 :

Consumer Registration & Complaints	Consommateur : Inscription et plaintes
Telemarketer Registrations Subscriptions & DNCL Downloads	Télévendeur : Inscriptions, abonnements et Téléchargements de la LNNTÉ
Phone Fax TTY	Téléphone, télécopieur, tél imprimieur
E-mail Support	Soutien par courriel
Operator	Administrateur
Website	Site Web
Database IM/IT Systems	Base de données Systèmes de GI/TI
Client Services	Service à la clientèle
Database	Base de données
Electronic Funds Transfer	Transfert électronique de fonds
Credit Card	Carte de crédit
ID Validation	Validation de l'identité
National DNCL Operator	Administrateur de la LNNTÉ
Social Media	Médias sociaux
Chat	Clavardage

### Tarifs d'abonnement et droits réglementaires

- 2.13 Depuis le lancement de la LNNTÉ, les abonnés ont été en mesure de s'abonner pour obtenir l'accès aux numéros de télécommunication inscrits sur la liste par numéro, et ce, pour tous les numéros dans un indicatif régional (IR) ou pour tous les numéros dans tous les IR au Canada. Les abonnements effectués sur un IR complet peuvent être faits pour diverses durées : 1 mois, 3 mois, 6 mois et 1 an. La structure des tarifs et des droits pour les abonnements à la LNNTÉ a été élaborée afin d'en offrir plus aux abonnés pour leur argent en prenant des abonnements de plus longue durée ou des abonnements pour tous les IR.

- 2.14 Les tarifs d'abonnement et les droits réglementaires qui ont été approuvés par le CRTC et qui ont été imposés et perçus par l'administrateur de la LNNTE depuis son lancement sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

Tableau 1 – Tarifs d'abonnement historiques (en dollars)

Type d'abonnement	Période d'abonnement	Date d'entrée en vigueur							
		30 sept. 2008	1 <sup>er</sup> août 2009	1 <sup>er</sup> sept. 2010	1 <sup>er</sup> sept. 2011	1 <sup>er</sup> avril 2013	1 <sup>er</sup> août 2015	1 <sup>er</sup> avril 2016	1 <sup>er</sup> avril 2017
Tous les IR	Annuelle	11 280	17 250	22 425	33 642	19 512	26 341	26 341	26 341
	6 mois	5 640	15 755	20 482	20 482	11 882	16 041	16 041	16 041
	3 mois	2 970	8 510	11 063	11 063	6 418	8 664	8 664	8 664
	1 mois	1 125	2 875	3 738	3 738	2 168	2 927	2 927	2 927
Par IR	Annuelle	615	1 610	2 013	2 013	1 168	1 577	1 577	1 577
	6 mois	310	834	1 043	1 043	603	814	814	814
	3 mois	155	426	533	533	308	416	416	416
	1 mois	55	144	180	180	105	142	142	142
Par demande de numéro		0,50	1,73	0,75	0,75	0,50	0,50	0,50	0,50

Tableau 2 – Droits réglementaires historiques (en dollars)

Type d'abonnement	Période d'abonnement	Date d'entrée en vigueur							
		30 septembre 2008	1 <sup>er</sup> août 2009	1 <sup>er</sup> sept. 2010	1 <sup>er</sup> sept. 2011	1 <sup>er</sup> avril 2013	1 <sup>er</sup> août 2015	1 <sup>er</sup> avril 2016	1 <sup>er</sup> avril 2017
Tous les IR	Annuelle	–	–	–	–	14 130	18 793	20 672	21 706
	6 mois	–	–	–	–	8 600	11 438	12 582	13 211
	3 mois	–	–	–	–	4 645	6 178	6 796	7 135
	1 mois	–	–	–	–	1 570	2 088	2 297	2 412
Par IR	Annuelle	–	–	–	–	845	1 124	1 236	1 298
	6 mois	–	–	–	–	440	585	644	676
	3 mois	–	–	–	–	225	299	329	344
	1 mois	–	–	–	–	75	100	110	115

Tableau 3 – Total des tarifs d'abonnement et des droits réglementaires historiques (en dollars)

Type d'abonnement	Période d'abonnement	Date d'entrée en vigueur							
		30 sept. 2008	1 <sup>er</sup> août 2009	1 <sup>er</sup> sept. 2010	1 <sup>er</sup> sept. 2011	1 <sup>er</sup> avril 2013	1 <sup>er</sup> août 2015	1 <sup>er</sup> avril 2016	1 <sup>er</sup> avril 2017
Tous les IR	Annuelle	11 280	17 250	22 425	33 642	33 642	45 134	47 013	48 047
	6 mois	5 640	15 755	20 482	20 482	20 482	27 479	28 623	29 252
	3 mois	2 970	8 510	11 063	11 063	11 063	14 842	15 460	15 799
	1 mois	1 125	2 875	3 738	3 738	3 738	5 015	5 224	5 339
Par IR	Annuelle	615	1 610	2 013	2 013	2 013	2 701	2 813	2 875
	6 mois	310	834	1 043	1 043	1 043	1 399	1 458	1 490
	3 mois	155	426	533	533	533	715	745	760
	1 mois	55	144	180	180	180	242	252	257
Par demande de numéro		0,50	1,73	0,75	0,75	0,50	0,50	0,50	0,50

### Données historiques sur l'inscription, l'abonnement et les plaintes

- 2.15 Comme le montre le [Rapport sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016](#), les Canadiens de toutes les provinces et de tous les territoires continuent d'inscrire leurs numéros de



télécommunication à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE). Pendant cette période, les Canadiens ont inscrit 294 115 numéros et retiré 3 267 numéros, faisant passer la liste à un total de plus de 13 millions de numéros permanents inscrits à la LNTE.

- 2.16 En trois ans, période prenant fin le 31 mars 2016, l'administrateur de la LNTE a reçu un nombre moyen annuel de 124 464 plaintes. Depuis, le nombre de plaintes qu'il a reçues a grandement baissé. On estime que le nombre total de plaintes pour l'exercice 2016-2017 sera 35 % inférieur à la moyenne susmentionnée et 30 % inférieur au nombre de plaintes annuel le plus faible enregistré. Pour les deux derniers exercices, environ 50 % des plaintes ont été déposées en ligne et 50 % directement à un agent via la ligne téléphonique sans frais. Les plaintes pour des faxes qui violent présumément les Règles sur les télécommunications non sollicitées représentent moins de 1% de toutes les plaintes reçues pour chacune des cinq (5) dernières années fiscales ; et moins de 0.5% de toutes les plaintes reçues pour chacune des deux (2) dernières années fiscales.

Tableau 4 – Plaintes des consommateurs déposées auprès de l'administrateur de la LNTE

Exercice	Téléphone (directement à un agent)	Internet (site Web interactif)	Téléimprimeur	Totaux
2008-2009	117 642		-	117 642
2009-2010	163 501		0	163 501
2010-2011	17 922	97 191	2	115 115
2011-2012	47 398	86 317	4	133 719
2012-2013	59 168	89 678	2	148 848
2013-2014	48 872	79 402	1	128 275
2014-2015	52 204	62 931	3	115 138
2015-2016	62 669	67 315	3	129 987
2016-2017*	31 663*	29 318*	0*	60 981*

\* Représente les données du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 décembre 2016

- 2.17 Pour chacun des cinq (5) exercices de la période ayant pris fin le 31 mars 2016, l'administrateur de la LNTE a chaque fois traité de 1 950 à 2 200 transactions avec les abonnés demandant l'accès à la LNTE pendant un mois ou plus. Pendant cette période, les abonnés ont acquis de 4 000 à 4 700 abonnements individuels à la LNTE (c.-à-d. par le paiement d'un tarif d'abonnement). Autrement dit, plusieurs des transactions qu'a traitées l'administrateur de la LNTE constituaient des abonnements individuels multiples à la LNTE. Par exemple, un abonné peut s'être inscrit pour accéder à plusieurs indicatifs régionaux, et ce, en une seule transaction.
- 2.18 Pour chacun des cinq (5) exercices de la période ayant pris fin le 31 mars 2016, l'administrateur de la LNTE a chaque fois traité de 100 à 400 transactions de 2 500 à 4 000 demandes uniques de LNTE (c.-à-d. une demande pour déterminer si un numéro de télécommunication précis a été inscrit sur la LNTE). Au cours de l'exercice 2016-2017 (à l'exclusion des données de mars 2017), le nombre de transactions et le nombre de demandes uniques concernant la LNTE ont grimpé à environ 4 000 et 330 000, respectivement. Cette soudaine augmentation de demandes uniques est presque entièrement attribuable aux demandes uniques soumises par l'industrie automobile à la suite d'activités de conformité et d'application de la loi menées par le CRTC.

- 2.19 Les abonnements à la LNNTÉ pendant un an, dont les abonnements à un indicatif régional ou à tous les indicatifs régionaux, ont chaque fois compté pour 82,5 % à 85,6 % du revenu annuel obtenu par l'administrateur de la LNNTÉ depuis la création de ce service. Les abonnements d'un mois ont compté pour 11 % des revenus restants à chacun des trois (3) exercices de la période ayant pris fin le 31 mars 2016, ou une légère augmentation par rapport aux années précédentes.
- 2.20 Le montant annuel total de droits réglementaires perçus pour le compte du CRTC et remis au CRTC par le délégataire à la perception des droits relatifs à la LNNTÉ a été rendu public, comme le présente ce tableau.

Tableau 5 – Droits réglementaires payé par les abonnés à la LNNTÉ

Exercice	Perception des droits à payer par les abonnés à la LNNTÉ
2013-2014	3 050 595 <sup>5</sup>
2014-2015	3 090 450 <sup>6</sup>
2015-2016	3 677 716 <sup>7</sup>

- 2.21 L'autorité budgétaire du CRTC pour les activités de conformité et de mise en application est actuellement limitée à 3,3 millions de dollars pour une année fiscale donnée du gouvernement. Étant donné que le montant total de droits réglementaires perçus des abonnés a dépassé l'autorisation budgétaire durant l'exercice 2015-2016, le montant dépassant le plafond des 3,3 millions de dollars (377 716 \$) a été remboursé aux abonnés par le délégataire à la perception des droits relatifs à la LNNTÉ, conformément à la formule établie au paragraphe 4(2) du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*. D'après les abonnements à la LNNTÉ enregistrés durant l'exercice 2016-2017, on note un remboursement aux abonnés pour cette période également.

### 3. VALEUR ESTIMATIVE

- 3.1 La LNNTÉ ne sera financée que par les tarifs d'abonnement perçus par l'administrateur de la liste auprès des abonnés. Aux termes du paragraphe 41.41(1) de la *Loi sur les télécommunications*, les sommes des tarifs d'abonnement perçues par l'administrateur de la LNNTÉ ne sont pas réputées être des fonds publics.
- 3.2 Les coûts que l'entrepreneur devra recouvrer comprennent les coûts d'investissement admissibles et les coûts d'exploitation admissibles raisonnables énoncés dans le présent document, qui seront compensés et amortis entièrement par l'entrepreneur pendant les cinq (5) années du contrat.
- 3.3 Les soumissionnaires devront inclure dans leur propositions, les coûts anticipés et maximaux permis d'exploitation admissible ainsi que les coûts anticipés d'investissement admissible pour la durée du contrat en utilisant les catégories de coûts défini à titre de référence à l'annexe 1 et ailleurs requis dans cette demande de soumissions. Le CRTC s'attend à ce que l'entrepreneur fasse preuve d'efficacité opérationnelle dans le but de diminuer les coûts d'opération pour la durée du contrat.
- 3.4 Le CRTC entend établir les tarifs d'abonnement suivant la révision des tarifs proposés par l'entrepreneur avant la date de début des opérations, qui permettra à l'entrepreneur de récupérer

<sup>5</sup> Consulter l'Ordonnance de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-307

<sup>6</sup> Consulter l'Ordonnance de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-193

<sup>7</sup> Consulter l'Ordonnance de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-187

- 
- une majoration raisonnable des coûts d'investissement admissibles et des coûts d'opération admissibles.
- 3.5 Les soumissionnaires devront inclure dans leurs propositions, une proposition de majoration exprimée en pourcentage de coûts anticipés d'exploitation et des coûts anticipés d'investissement qui ne doivent pas dépasser quarante pourcent (40%) des coûts admissibles durant la durée du contrat. Le CRTC donnera préférence aux propositions qui incluent une majoration inférieure au niveau établi ci-haut, tel que défini dans cet appel d'offre par les critères d'évaluation quantitatifs.
- 3.6 Les tarifs d'abonnement peuvent être modifiés pendant le contrat à la demande de l'entrepreneur au CRTC ou du CRTC, de son propre chef, selon les dépenses encourues et les revenus perçus par l'administrateur de la LNTTE l'exploitation de la LNTE. Il est anticipé que le CRTC n'est pas prédisposé à autoriser une proposition de l'administrateur de la LNTE visant à augmenter les tarifs d'abonnement, à moins que l'entrepreneur puisse démontrer qu'il n'est pas en mesure de recouvrer les coûts admissibles et une majoration raisonnable sur ces coûts pendant la durée du contrat.
- 3.7 En vertu de la structure de tarifs d'abonnement autorisée par le CRTC, il incombe uniquement à l'entrepreneur de déterminer et d'administrer tous les coûts connexes que nécessitent ses obligations contractuelles telles qu'elles sont énoncées dans le présent document. Toute évaluation des coûts d'investissement admissibles et des coûts d'opérations admissibles devra tenir compte des événements et des changements survenus depuis la date de début des opérations qui n'aurait pas raisonnablement pu être anticipés par l'entrepreneur ou le CRTC.
- 3.8 Conformément à l'article 41.6 de la *Loi sur les télécommunications*, le CRTC doit publier un rapport annuel sur les activités liées à la LNTE. Les données du tableau ci-dessous ont été extraites de ces rapports. D'autres données et renseignements peuvent être trouvés dans les rapports relatifs aux exercices gouvernementaux 2011-2012 à 2015-2016 sur le site Web du CRTC sous [Plans et rapports concernant les télécommunications](#).

Figure 6 – Coûts d'investissement et d'exploitation de l'opérateur de la LNNTÉ (en millions)

Année fiscale	Coûts d'investissements	Coûts d'exploitation	Coûts totaux
2008-2009	7.81	4.42	12.23
2009-2010	0.99	4.00	4.99
2010-2011	0.04	2.87	2.91
2011-2012	-	2.40	2.40
2012-2013	-	2.37	2.37
2013-2014	-	2.54	2.54
2014-2015	-	2.18	2.18
2015-2016	-	2.07	2.07
<b>Total</b>	8.84	22.85	31.69

- 3.9 La rémunération totale versée par le CRTC à l'entrepreneur ne doit pas dépasser 1 \$ CA.
- 3.10 L'administrateur de la LNNTÉ n'est pas responsable des déficits relatifs aux droits réglementaires versés par les abonnés, dans le cadre de ses fonctions de délégué à la perception des droits relatifs à la LNNTÉ, pour recouvrer le coût des activités de conformité et de mise en application menées par le CRTC jusqu'à la limite de son autorisation budgétaire. Le CRTC assumera les risques associés aux mesures d'économie de coûts nécessaires à prendre en raison d'une baisse des fonds. Par le biais d'une instance publique, le CRTC peut modifier les droits réglementaires à payer pour gérer la perception de sommes inférieures ou supérieures aux coûts, quand la situation est prévisible ou récurrente.

#### 4. ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL ET TECHNIQUE

##### Environnement opérationnel

- 4.1 Les personnes ou les organismes, au nom desquels une activité de télémarketing est engagée, doivent enregistrer leurs renseignements à la LNNTÉ, que les appels soient passés par eux-mêmes ou par un tiers, et ce, même si les appels passés en leur nom sont exemptés, sous la partie 41.7 de la *Loi sur les télécommunications*, des Règles sur la LNNTÉ<sup>8</sup>.
- 4.2 Seuls les personnes ou les organismes au nom desquels des appels non exemptés sont passés peuvent souscrire et accéder à la LNNTÉ.
- 4.3 Les abonnés peuvent être des entreprises de n'importe quelle taille et comprendront des grandes sociétés (p. ex. des institutions financières), des petites entreprises (p. ex. des sociétés

<sup>8</sup> On peut trouver l'ensemble complet des Règles sur la [page d'information sur le télémarketing](https://www.lnnte-dncl.gc.ca/ind/ntr-nrt-fra) dans la section Consommateurs du site Web du CRTC. Certains appels de télémarketing sont exemptés des Règles sur la LNNTÉ (<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/ind/ntr-nrt-fra>), notamment des appels de télémarketing :

- Faits par ou pour le compte d'organismes de bienfaisance canadiens enregistrés;
- Faits par ou pour le compte de partis politiques, d'associations de circonscription, de candidats à l'investiture ou la direction d'un parti, ou de candidats au niveau fédéral, provincial et municipal;
- Faits dans l'unique but de solliciter l'abonnement à un journal largement diffusé;
- Faits dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage auprès du public;
- Faits à un consommateur qui a une relation d'affaire courante avec l'organisation;
- Faits à un consommateur qui a donné son consentement expresse à être appelé;
- Faits à une entreprise

- d'entretien des pelouses détenues et exploitées localement) ou des personnes (p. ex. des courtiers d'assurance indépendants).
- 4.4 Certains abonnés ne feront du télémarketing qu'à l'intérieur d'une région géographique déterminée et n'auront besoin que d'un accès aux numéros de télécommunication enregistrés sur la LNTE pour un ou un nombre déterminé d'indicatifs régionaux (IR), certains abonnés feront du télémarketing à travers tout le Canada et auront besoin d'accéder à tous les numéros de télécommunication inscrits sur LNTE pour tous les IR canadiens.
- 4.5 La fréquence d'accès des abonnés à la LNTE sera également variable. Les abonnés qui effectuent des campagnes de télémarketing fréquentes et continues peuvent avoir besoin d'accéder aux numéros de télécommunication inscrits sur la LNTE en tout temps au cours d'une année donnée. Les abonnés qui effectuent des campagnes de télémarketing peu fréquentes peuvent n'avoir besoin d'accéder aux numéros de télécommunication inscrits sur la LNTE qu'au cours d'un mois en particulier. Et encore, les abonnés qui effectuent des campagnes de télémarketing étroitement ciblées peuvent n'avoir besoin que de la capacité de vérifier si des numéros de télécommunication précis sont inscrits sur la LNTE.
- 4.6 Par conséquent, le CRTC a l'intention de maintenir la structure actuelle des tarifs d'abonnement pour la durée du contrat étant donné qu'elle procure la souplesse nécessaire pour répondre aux différents besoins des abonnés.
- 4.7 Dans [Telemarketing in Canada](#), un rapport préparé pour le CRTC en 2016 par Environics Research Group (Environics), Environics a présenté les résultats d'un sondage téléphonique mené en février et mars 2016 avec un échantillon représentatif de 1 202 entreprises canadiennes. Dans ce rapport, Environics a indiqué que douze pour cent (12 %) d'entre elles a recours au télémarketing et qu'un autre pour cent [un pour cent (1 %) a l'intention de commencer à avoir recours au télémarketing au cours de la prochaine année. Le rapport indique que l'incidence du télémarketing est également plus grande parmi les entreprises de grande ou moyenne taille que dans les entreprises de petite taille. Vingt-sept pour cent (27%) des entreprises avec cent (100) employés ou plus ont déclaré utiliser du télémarketing comparativement à douze pour cent (12 %) des entreprises avec moins de (100) employés. Le rapport indique également que les activités de telemarketing des entreprises canadienne risquent d'augmenter: trente pour cent (30%) des entreprises anticipe une augmentation de leurs activités de télémarketing dans la prochaine année comparativement à huit pour cent (8%) des entreprises qui anticipe une diminution de ces activités pour la même période.
- 4.8 Le nombre de plaintes déposées par les consommateurs auprès de l'administrateur de la LNTE a été relativement stable jusqu'à un déclin significatif au cours de l'année d'exercice 2016-2017. Cela peut être attribuable à la diminution des appels de télémarketing non sollicités, légitimes ou illégitimes, qui est le résultat d'activités et de mesures prises par des organismes nationaux et internationaux de réglementation et d'application des lois. On s'attend à ce que les efforts en cours de ces organismes, y compris ceux du CRTC et d'autres membres du *Unsolicited Communications Enforcement Network*<sup>9</sup>, entraîneront un déclin continu des plaintes relatives à de présumées infractions au cours d'appels de télémarketing.

### **Environnement technique**

- 4.9 En 2016, le CRTC a fait appel aux fournisseurs de services de télécommunication pour déployer des solutions techniques afin de réduire le nombre d'appels illégitimes et non sollicités reçus par

---

<sup>9</sup> Le *Unsolicited Communications Enforcement Network* est un groupe formé d'autorités réglementaires, d'agences d'application de la loi ainsi que des participants de l'industrie provenant de plus de 25 pays. Les membres incorpore et coordonne leurs activités afin de prévenir et combattre les communications non-sollicitées.

les Canadiens<sup>10</sup>. Il a en outre lancé en 2017 une instance publique pour examiner le développement et la mise en œuvre de solutions techniques pour empêcher la mystification des renseignements sur l'identité de l'appelant et déterminer l'origine d'un appel<sup>11</sup>. Ces efforts complètent ceux de la LNNTE et les autres efforts similaires entrepris par des organismes de réglementation dans plusieurs autres administrations pour réduire les appels non sollicités et indésirables. Il convient également de signaler qu'un régime de renonciation similaire à celui de la LNNTE a été lancé en France en 2016.

- 4.10 Les Canadiens ont continué à adopter un style de vie sans fil et numérique depuis le lancement de la LNNTE en 2008. Tel que présenté dans le [Rapport de surveillance des communications 2016](#) du CRTC, le nombre d'abonnés canadiens aux services sans fil est monté à 29,7 millions en 2015, parmi lesquels 74 % utilisent des données sur leur appareil sans fil. En 2015, 86 % des Canadiens signalés comme propriétaires d'un appareil mobile sans fil représentaient le plus important secteur des communications au détail, comptant pour 51 % du revenu des télécommunications au détail. Un nombre croissant de compagnies ont aussi déployé des applications à utiliser sur les téléphones intelligents qui fournissent une gestion et une filtration des appels. À la lumière de ces tendances, les exigences de la LNNTE comprennent maintenant la disposition d'un service de clavardage en ligne et la capacité pour les Canadiens de profiter d'une interface avec la LNNTE dans la sphère numérique à l'aide d'applications tierces et fournir du support aux citoyens à travers les médias sociaux.
- 4.11 L'environnement à travers duquel le service est fourni aux citoyens a aussi considérablement changé depuis que la LNNTE a été lancé. La politique de 2016 du Gouvernement du Canada sur les communications est explicitement claire : la communication faite au public doit être fait d'abord de façon numérique. Les médias numériques et leurs plateformes sont les moyens principaux pour communiquer et interagir avec le public. Il y a une attente de continuellement chercher des façons d'augmenter l'interaction numérique à travers les médias sociaux et le Web. Ceci va permettre aux Canadiens de profiter en continue de nos services à travers de multiples canaux.
- 4.12 Depuis le lancement de la LNNTE en 2008, le secteur des technologies de l'information et des communications s'est développé de manière dynamique avec le déploiement des plates-formes informatiques en nuage. Ces plates-formes et solutions fournissent de nouvelles alternatives pour la conception, le déploiement, le fonctionnement et la maintenance de la LNNTE. Il incombera à l'entrepreneur de choisir entre la plate-forme informatique en nuage ou l'infrastructure sur place.

## 5. DESCRIPTION ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

- 5.1 Le travail à être entrepris par l'entrepreneur se divise en quatre (4) phases. Sauf avis contraire, le travail spécifique que l'entrepreneur est requis d'effectuer dans chaque phase du projet doit être jugé acceptable pour le CRTC afin que l'entrepreneur soit autorisé par le CRTC à commencer les travaux pour la prochaine phase du projet. Le chargé de projet va évaluer la pertinence des produits livrables selon les [politiques, directives et normes de la gestion de projet du Gouvernement du Canada](#) lorsque celles-ci seront applicables et qu'il sera approprié de le faire.
- a) Phase 1 – Planification
  - b) Phase 2 – Conception, mise au point et essai
  - c) Phase 3 – Fonctionnement, entretien et support

---

<sup>10</sup> Consulter la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442

<sup>11</sup> Consulter l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-4

d) Phase 4 - Transition d'arrêt

- 5.2 L'entrepreneur devra fournir la transition, la conception, le développement, la mise en œuvre et l'entretien décrit ici durant les heures régulières de travail du CRTC soit du Lundi au Vendredi, 9 a.m. à 5 p.m. heure de l'Est. Les heures normales de travail et de livraison de l'entrepreneur pourrait être étendu au-delà des heures normales de travail du CRTC. Cette clause est sujette aux dispositions de livraison de services contenues dans la proposition de l'entrepreneur tel qu'accepté par le CRTC.

**Phase 1 – Planification**

- 5.3 En consultation avec le CRTC, l'entrepreneur devra élaborer une charte de projet qui doit, notamment :
- a) décrire le modèle de gouvernance interne de l'entrepreneur;
  - b) décrire la structure de l'équipe de projet de l'entrepreneur ainsi que les relations entre les membres de l'équipe;
  - c) déterminer et décrire les présomptions, les dépendances, les contraintes et les risques ayant une incidence sur le projet, de même que le degré de probabilité et les solutions possibles pour résoudre les risques identifiés;
  - d) décrire le processus de contrôle des changements, qui, à la suite de l'approbation du CRTC, est suivi par le CRTC et l'entrepreneur par la suite pour approuver, réaliser et contrôler les modifications ayant une incidence sur les aspects du système de la LNTE, ou sur la prestation des produits livrables, des rapports, des documents et des services par l'entrepreneur;
  - e) décrire le mécanisme de règlement des différends
- 5.4 En consultation avec le CRTC et l'administrateur actuel de la LNTE, l'entrepreneur devra élaborer un plan de projet détaillé à l'aide de Microsoft Project pour la phase 2 du projet qui indique clairement, à la satisfaction du CRTC :
- a) l'intérim et les produits livrables finaux requis pour concevoir, élaborer et mettre en œuvre les cinq (5) composantes fonctionnelles de la LNTE, de même que les jalons, l'échéancier et les dépendances associés;
  - b) les ressources requises pour fournir les produits livrables, de même que les membres spécifiques de l'équipe de projet qui sont responsables de chacun des éléments du plan de projet.
- 5.4.1 les ressources requises pour fournir les produits livrables, de même que les membres spécifiques de l'équipe de projet qui sont responsables de chacun des éléments du plan de projet. Le plan de projet devra indiquer précisément s'il est possible pour l'entrepreneur de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre une interface de programmation d'application (API) afin de permettre aux consommateurs d'interagir avec la LNTE par le biais d'applications logicielles tierces avant la date de début des opérations, ou si les produits livrables devraient être remis à un moment ultérieur d'un commun accord par l'entrepreneur et l'autorité contractante du CRTC.

**Phase 2 – Conception, élaboration, mise en œuvre et transition de début**

- 5.5 L'entrepreneur devra élaborer une évaluation des risques et un plan d'atténuation qui décrit chaque risque au succès du projet cerné par l'entrepreneur, qui attribue un niveau de probabilité

- et un bureau de première responsabilité (BPR) à chaque risque, et qui détermine les mesures proposées pour les éliminer (p. ex. accepter, atténuer, transférer). L'entrepreneur devra maintenir l'évaluation des risques et le plan d'atténuation jusqu'à ce que tous les risques soient réglés à la satisfaction de l'entrepreneur et du CRTC.
- 5.6 L'entrepreneur devra élaborer un rapport de spécifications fonctionnelles qui comprendra des exigences fonctionnelles détaillées pour la LNTE indiquant clairement les modifications proposées aux exigences fonctionnelles contenues dans le présent document. Après l'approbation de l'autorité contractante du CRTC ou de son représentant désigné, les exigences fonctionnelles établies énoncées dans le rapport de spécifications fonctionnelles devront l'emporter et avoir préséance sur celles figurant dans le présent document.
- 5.7 L'entrepreneur devra élaborer des documents architecturaux détaillés et des documents de conception de solution qui déterminent et décrivent :
- a) l'infrastructure de technologie de l'information (p. ex. le réseautage, les bases de données et les serveurs) servant à la prestation de la LNTE;
  - b) les modèles de données, les algorithmes et les autres processus de validation et de manipulation, les logiciels personnalisés et les applications logicielles commerciales sur étagère (COTS) servant à la prestation de la LNTE;
  - c) la location physique et/ou logique, les interconnexions et dépendances de ces éléments;
  - d) les spécifications de l'architecture de l'information (tous les niveaux) et la maquette fonctionnelle des différentes mises en page pour la reconception du site web interactif de la LNTE.
- 5.8 L'entrepreneur devra élaborer un contrôle de la qualité et une stratégie de gestion des versions qui décrivent :
- a) les processus de contrôle de qualité (p. ex. essais de logiciels, vérifications de l'intégrité des données) qui seront employés par l'entrepreneur;
  - b) la stratégie utilisée pour la gestion de l'intégration des améliorations ou des modifications de la LNTE, et les essais d'acceptation des utilisateurs associés du CRTC.
- 5.9 L'entrepreneur devra élaborer un processus de validation de l'identité d'un inscrit pour valider l'identité d'un télévendeur, du client d'un télévendeur ou d'un autre inscrit afin de remplir leur demande d'inscription sur la LNTE en vue d'empêcher l'accès illégitime à la LNTE.
- Nota : L'administrateur actuel de la LNTE valide l'identité d'un inscrit en collaboration avec Dun & Bradstreet® (D&B®). Les renseignements d'inscription que vous fournissez à l'administrateur de la LNTE sont acheminés à D&B® et comparés aux renseignements de la base de données de D&B®. Si une correspondance entre les renseignements d'inscription fournis à l'administrateur de la LNTE et D&B® est établie, le processus d'inscription continue. Si aucune correspondance n'est établie, les coordonnées seront fournies à D&B® afin de créer un dossier, appelé un numéro D&B D-U-N-S®.
- 5.10 En consultation avec le CRTC et selon les modalités appliquées par l'administrateur actuel de la LNTE, l'entrepreneur devra élaborer des modalités régissant l'utilisation de la LNTE par les télévendeurs, les clients des télévendeurs ou tout autre inscrit autorisé par un abonné à accéder à leur abonnement à la LNTE.



- 5.11 En consultation avec le CRTC et sous réserve de l'approbation par l'autorité de projet du CRTC ou d'un représentant désigné, l'entrepreneur devra élaborer des modalités régissant l'utilisation d'une interface de programmation d'application (API) qui permettra au consommateur d'interagir avec la LNNTE par le biais d'applications logicielles tierces.
- 5.11.1 L'entrepreneur peut, à la seule discrétion du CRTC et après l'approbation du plan de projet de l'entrepreneur, être autorisé à commencer à travailler sur la prochaine phase du projet sans avoir livré d'interface de programmation d'application (API) permettant aux consommateurs d'interagir avec la LNNTE par le biais d'applications logicielles tierces, si le plan de projet fixe l'échéance de prestation de cette fonctionnalité.
- 5.12 L'entrepreneur devra élaborer un plan de secours prévoyant la sauvegarde et la récupération des systèmes de technologie de l'information de la LNNTE, des dossiers et des données recueillies et générées par la LNNTE, ainsi que des services administratifs et des services s'adressant au public assurés par l'administrateur de la LNNTE. Le plan de secours doit comprendre des objectifs de point de reprise et de temps de reprise spécifiques en ce qui concerne le temps entre les sauvegardes et la période après un sinistre où les fonctions opérationnelles doivent être rétablies, respectivement.
- 5.13 L'entrepreneur devra réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) conformément aux lignes directrices du Conseil du Trésor qui englobent les processus relatifs au système et aux opérations qui constitueront la LNNTE. L'EFVP doit être menée parallèlement à une EFVP qui sera effectuée par le CRTC en lien avec ses activités de conformité et d'application, et en lien avec la transmission, la rétention et l'utilisation de renseignements provenant de la LNNTE (p. ex. les renseignements liés aux inscriptions, aux abonnements et aux plaintes). Les EFVP réalisées par l'entrepreneur et le CRTC seront combinées dans une seule présentation au Commissariat à la protection de la vie privée par le CRTC avant la date opérationnelle de début de la LNNTE aux termes du nouveau contrat subséquent.
- 5.14 L'entrepreneur devra élaborer un plan de sécurité et de protection des données qui couvre la sécurité physique et la sécurité de la technologie de l'information, des procédures et des protocoles de gestion des renseignements et du personnel. Entre autres, le plan de sécurité et de protection des données doit contrer tous les risques et mettre en œuvre tous les mécanismes de protection établis dans le cadre de l'EFVP.
- 5.15 L'entrepreneur doit élaborer, mettre en œuvre et tester tous les systèmes de technologie de l'information et les processus opérationnels requis pour fournir tous les services et les fonctions de chacune des cinq (5) composantes fonctionnelles de la LNNTE, comme indiqué dans le présent document ou dans le rapport de spécifications fonctionnelles.
- 5.16 En consultation avec le CRTC ou leur représentant désigné, l'entrepreneur devra développer des gabarits pour les rapports réguliers et occasionnels tel que défini à la section 8.41
- 5.17 En consultation avec le CRTC et sur la base de contenu publié et utilisé par l'administrateur actuel de la LNNTE, l'entrepreneur devra développer un contenu adapté aux audiences visés. Ce contenu sera conforme avec la Politique sur les communications et l'image de marque (où l'emphase est mise sur le langage claire et les communications visuelles). Ce contenu sera destiné à la publication sur le site web interactif et au système de réponse vocale interactif (RVI) où des gabarits et des scripts vont être utilisé par les téléphoniste dans les séance de clavardage et au téléphone.
- 5.17.1 En particulier, tel que défini dans la section 18.1 ici-bas, le CRTC conserve la propriété du contenu développé par l'administrateur de la LNNTE, incluant les données contenue dans les bases de données de la LNNTE, le code du site web public et le contenu du site

web interactif, le trajet des appels dans le RVI, les gabarits des courriels envoyé aux télévendeurs par la LNNTÉ. L'entrepreneur bénéficiera donc d'un libre accès à tout le contenu qui a été élaboré et utilisé par l'administrateur actuel de la LNNTÉ

- 5.18 L'entrepreneur devra être coordonné avec l'administrateur actuel de la LNNTÉ pour effectuer un transfert de tous les dossiers pertinents et pour effectuer un transfert de propriété et l'intégration opérationnelle des numéros de télécommunications et des domaines Internet associés à la LNNTÉ.

Nota : Le CRTC demeure propriétaire des dossiers et des données de la base de données de la LNNTÉ. L'administrateur actuel de la LNNTÉ a donc l'obligation contractuelle de faciliter le transfert de ces dossiers et de ces données au nouvel administrateur de la LNNTÉ..

- 5.19 L'entrepreneur devra coordonner ses efforts à ceux du CRTC et de l'administrateur actuel de la LNNTÉ pour transférer les fonds recueillis par l'administrateur actuel de la LNNTÉ, au prorata, pour les frais d'abonnement associés aux abonnements qui excèdent la date de début des opérations du contrat fondée sur le nombre de jours d'abonnement restants après cette date.
- 5.20 L'entrepreneur devra soumettre une proposition pour l'approbation par le CRTC des frais d'abonnement qui entrent en vigueur à la date de début des opérations ou à une date ultérieure et qui couvre toute la durée du contrat. La proposition de l'entrepreneur doit prendre en compte l'orientation et les attentes du CRTC décrites dans le présent document.
- 5.21 Le chargé de projet nommé par l'entrepreneur devra fournir des rapports de progrès réguliers à l'autorité de projet du CRTC ou leur représentant désigné en utilisant le [Tableau de bord de la direction pour les projets](#) ou un gabarit alternatif approuvé par l'autorité de projet du CRTC ou son représentant désigné.

### **Phase 3 – Exploitation, entretien et soutien**

- 5.22 L'entrepreneur devra livrer tous les services et les exigences opérationnelles décrits dans la section 10 ci-bas de façon continue, conformément aux normes de rendement et à toutes les autres modalités applicables au contrat. Ceci inclut la prestation régulière de rapports ponctuels, de réponses aux demandes de renseignements spécifiques liées aux gestes du consommateur, de l'inscrit ou de l'abonné envers la LNNTÉ, qui pourrait être requise pour appuyer une enquête ou pour répondre à une plainte, de même que la prestation d'un libre accès au CRTC pour mener des vérifications des systèmes de la LNNTÉ, des dossiers financiers ou des processus opérationnels
- 5.23 L'entrepreneur devra faire l'essai du plan de secours au moins une fois chaque année d'opération et fournir un rapport au responsable de projet du CRTC présentant les résultats du test, y compris l'exercice du centre de reprise des activités en cas de sinistre.
- 5.24 L'entrepreneur devra fournir des rapports de conformité aux normes de rendement à des fins de surveillance de la conformité de l'entrepreneur aux normes de rendement, comme défini dans la section 10 ci-bas. Ces rapports pourraient être utilisés par le CRTC aux fins de détermination de la conformité aux modalités du contrat. En cas de divergences ou d'inexactitudes dans les rapports, ou si d'autres renseignements entraînent des inquiétudes de la part du CRTC en ce qui concerne la conformité de l'entrepreneur aux normes de rendement pendant une longue période, le CRTC se réserve le droit de demander à l'entrepreneur de modifier le processus en vertu duquel la conformité aux normes de rendement est évaluée. Toute évaluation des coûts d'investissement admissible et des coûts d'exploitation admissible tiendra compte les événements ou les changements qui sont arrivés depuis la date de début des opérations qui n'aurait raisonnablement pas pu être anticipés par l'entrepreneur ou le CRTC.

- 5.25 L'entrepreneur devra aussi fournir d'autres rapports réguliers et occasionnels, tel qu'approuvé durant la phase précédente du projet ou autrement requis par le CRTC en vertu du processus de contrôle des changements acceptées par les deux parties décrit à la section 5.2(d).
- 5.26 L'entrepreneur pourrait être tenu de modifier le site Web interactif de la LNNTÉ dans le cadre de l'Initiative de renouvellement des sites Web du gouvernement du Canada au titre de laquelle les sites Web du gouvernement du Canada sont intégrés au site Web [www.canada.ca](http://www.canada.ca). Le CRTC avisera l'entrepreneur concernant toute exigence au titre de cette initiative en temps opportun. Toute modification au site Web interactif de la LNNTÉ sera effectuée conformément aux processus de contrôle des changements acceptés par les deux parties décrit à la section 5.2(d).
- 5.27 Environ un (1) an après la date de début des opérations, l'entrepreneur devra proposer une révision des frais d'abonnement fondée sur un examen réalisé par l'administrateur de la LNNTÉ et des frais engagés par l'entrepreneur, afin d'assurer qu'il est en mesure de récupérer les coûts raisonnables d'immobilisations et d'exploitation, de même qu'une majoration raisonnable de ces coûts pour ne pas excéder 30 %, pendant la durée du contrat. L'entrepreneur pourrait être tenu de présenter une vérification financière réalisée par le CRTC ou par un tiers engagé par le CRTC pour justifier la nécessité d'une augmentation des frais d'abonnement.

#### **Phase 4 – Transition d'arrêt**

- 5.28 Cette phase du projet commence avant la fin de la résiliation du contrat et donc avant l'achèvement de la phase précédente du projet.
- 5.29 L'entrepreneur devra entamer les discussions avec le CRTC au plus tard douze mois avant la date de résiliation du contrat visant à élaborer un plan de transition d'arrêt. L'entrepreneur devra livrer un plan de transition d'arrêt global pour l'approbation de l'autorité contractante du CRTC ou de leur représentant désigné au plus tard huit (8) mois avant la date de résiliation du contrat qui comprend des plans détaillés pour :
- a) Le transfert de propriété, les accords de licence et l'autorité opérationnelle des actifs, la propriété intellectuelle et les services au CRTC ou au nouvel administrateur de la LNNTÉ;
  - b) le transfert des dossiers et des données recueillies par l'administrateur de la LNNTÉ pour le CRTC ou un nouvel administrateur de la LNNTÉ;
  - c) le calcul et le transfert des fonds au CRTC ou au nouvel administrateur de la LNNTÉ, au prorata, pour les frais d'abonnement associés aux abonnements qui excèdent la date de début des opérations du contrat fondée sur le nombre de jours d'abonnement restants après cette date;
  - d) toute autre question à laquelle les parties ont souscrit.
- 5.30 En collaboration avec le CRTC et le nouvel administrateur de la LNNTÉ, l'entrepreneur doit mettre en œuvre le plan de transition d'arrêt de façon à assurer une transition et une continuité des services à la population canadienne.

## **6. PRODUITS LIVRABLES**

- 6.1 L'entrepreneur doit fournir les produits livrables suivants pour chacune des quatre (4) phases du projet.

### **PHASE 1 – Planification**

Produit livrable	Calendrier
------------------	------------

<b>Charte du projet</b>	Huit (8) semaines avant la date d'attribution du contrat, ou quatre (4) semaines suivant la date du contrat signé, selon celle de ces éventualités qui vient en premier.
<b>Plan du projet</b>	Huit (8) semaines avant la date d'attribution du contrat, ou quatre (4) semaines suivant la date du contrat signé, selon celle de ces éventualités qui vient en premier.

### **PHASE 2 Conception, élaboration, mise en œuvre et transition de début**

<b>Livrables</b>	<b>Calendrier</b>
Plan d'évaluation et d'atténuation des risques	Tel que défini dans le plan du projet
Rapport de spécifications fonctionnelles	Tel que défini dans le plan du projet
Document(s) de conception de la structure et des solutions	Tel que défini dans le plan du projet
Stratégie de gestion du contrôle de la qualité et du lancement	Tel que défini dans le plan du projet
Processus de validation de l'identité des personnes inscrites	Tel que défini dans le plan du projet
Modalités – Accès à la LNTE	Tel que défini dans le plan du projet
Modalités – Utilisation de l'API de la LNTE	Tel que défini dans le plan du projet
Plan de reprise après sinistre	Tel que défini dans le plan du projet
Plan de protection et de sécurité des données	Tel que défini dans le plan du projet
Élaboration, mise en œuvre et mise à l'essai de la LNTE	Tel que défini dans le plan du projet
Développement d'ébauche de rapports réguliers et occasionnels définis à la section 8.41	Tel que défini dans le plan du projet
Contenu du site Web interactif, système de RVI et autres services publics	Tel que défini dans le plan du projet
Transfert de dossiers, numéros de télécommunication et domaines Internet	Tel que défini dans le plan du projet

Prolongement après la date de début opérationnel du transfert de fonds de l'administrateur actuel de la LNTE relativement aux inscriptions qui se prolongent après la date de début des opérations	Tel que défini dans le plan du projet
Présentation des tarifs d'abonnement proposés	Au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de début opérationnel
Rapports d'étape	Aux deux semaines

### PHASE 3 – Exploitation, entretien et soutien

Produit livrable	Calendrier
Livraison des exigences fonctionnelles de la LNTE et des services connexes, y compris la remise des rapports	En cours, commence à la date de début opérationnel
Mise à l'épreuve du plan de reprise après sinistre, rapport sur les résultats	Chaque année
Rapports de respect des normes de rendement	Tous les trois mois la première année d'exploitation, deux fois l'an par la suite ou aussi souvent que cela est jugé nécessaire par le chargé de projet du CRTC ou son représentant désigné.
Fourni des rapports réguliers et occasionnels tel que défini à la section 8.41	Fréquence à être déterminé par l'entrepreneur et le CRTC.
Intégration du site Web interactif de la LNTE au site Web <a href="http://www.canada.ca">www.canada.ca</a>	Selon les besoins
Révisions proposées aux tarifs d'abonnement	Au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant la date proposée d'entrée en vigueur des tarifs d'abonnement

### Phase 4 – Transition d'arrêt

Produit livrable	Calendrier
Remise du plan de transition d'arrêt élaboré en consultation avec le CRTC	Au plus tard huit (8) mois avant la date de fin du contrat

Exécution du plan de transition d'arrêt en coordination avec le CRTC et le nouvel administrateur de la LNTE

Achevée au plus tard à la date de fin du contrat

## **7. BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR ET QUALIFICATION MINIMALE**

- 7.1 L'entrepreneur qui fournit des services au CRTC devra maintenir un effectif de ressources humaines compétentes et qualifiées pour toutes les activités décrites aux présentes, et ce, pendant la durée du contrat.
- 7.2 L'entrepreneur devra indiquer le nom d'une ou de plusieurs ressources chargées du projet qui seront les seules personnes-ressources de l'entrepreneur auprès du CRTC.
- 7.3 La ressource chargée du projet nommément désignée par l'entrepreneur devra être dédiée à temps plein à partir de la date de début du contrat, et elle devra être responsable de la gestion du projet pour la période prenant fin au moins six (6) mois après la date de début opérationnel de la LNTE.
- 7.4 L'entrepreneur veillera à mettre à la disposition du CRTC une ressource chargée du projet en mesure de dispenser au CRTC tous les services évoqués aux présentes, au cas où le chargé de projet ne serait pas disponible.
- 7.5 Si l'entrepreneur n'est pas en mesure, à quelque moment, de fournir les services d'une ou de plusieurs ressources nommément désignées, il est tenu de faire connaître par écrit au chargé de projet du CRTC, avant l'entrée en fonction de la ressource de remplacement, les raisons pour lesquelles la ressource désignée au contrat n'est pas disponible. L'entrepreneur devra ensuite fournir au chargé de projet le nom, les coordonnées et les détails de l'expérience de la ou des ressources de remplacement proposées.
- 7.6 Le remplaçant proposé doit posséder une formation, des connaissances, des aptitudes et des compétences égales ou supérieures à celles de la ressource qu'il remplace. Si le remplaçant proposé ne satisfait pas ou ne dépasse pas les compétences ou l'expérience de la personne qu'il est censé remplacer, le chargé de projet se réserve le droit de refuser le remplaçant proposé.
- 7.7 En aucun cas l'entrepreneur ne doit permettre que les services soient fournis par un remplaçant qui n'a pas été dûment autorisé par le chargé de projet du CRTC ou son représentant désigné.
- 7.8 Le CRTC exige qu'un service efficace et continu soit offert pendant toute la durée du contrat. Si l'entrepreneur doit fournir un remplaçant, il doit garantir qu'il lui offrira le soutien requis afin d'assurer une transition fluide entre le premier et le deuxième employé, sans frais pour le CRTC.
- 7.9 Il incombe à l'entrepreneur de procéder aux remplacements de personnel nécessaires afin de répondre aux exigences du contrat. Si l'entrepreneur se trouve dans l'impossibilité de fournir les services d'une ressource possédant des habiletés et un savoir équivalents ou supérieurs à la ressource qu'elle doit remplacer (et jugés acceptables par le chargé de projet du CRTC), le CRTC se réserve le droit d'annuler le contrat et d'en passer un auprès d'un autre entrepreneur qualifié.

## **8. EXIGENCES FONCTIONNELLES**

- 8.1 Les exigences fonctionnelles de la LNTE sont sujettes à changement, à la discrétion du CRTC, en fonction des modifications apportées à la législation ou au cadre réglementaire, des tendances importantes qui influent sur les comportements des consommateurs ou le télémarketing au Canada, ou d'autres questions. Des demandes de modifications aux exigences fonctionnelles de la LNTE seront communiquées à l'entrepreneur dans des délais opportuns. Les modifications

aux exigences fonctionnelles pour la LNNTÉ seront gérées selon le processus de contrôle des changements définis au paragraphe 5.2 qui a été acceptée par les deux parties.

### **Exigences générales**

- 8.2 Toute l'information produite à l'intention du public et tous les services rendus au public par l'administrateur de la LNNTÉ, ou par tout sous-traitant, doivent être fournis dans les deux langues officielles.
- 8.3 L'administrateur de la LNNTÉ doit élaborer tout le contenu pour le public, pour toutes les voies de communication (p. ex., des sites Web interactifs, un système de RVI, le clvardage en ligne), en collaboration avec le chargé de projet du CRTC ou la personne désignée à cet égard, et sous réserve de son approbation.
- 8.3.1 L'administrateur de la LNNTÉ doit mettre en place tout changement au contenu au non-contenu (par exemple l'architecture informatique) destiné au public dans les deux (2) semaines suivant l'approbation, par le CRTC, du contenu dans les deux langues officielles.
- 8.4 L'administrateur de la LNNTÉ doit communiquer des instructions claires, des guides contextuels (p. ex., un message d'erreur qui indique que l'information obligatoire est absente) et un accès aux autres ressources (c.-à-d. des foires aux questions, des fonctions d'aide), dans la mesure du possible et selon le cas, afin de faciliter l'utilisation de la LNNTÉ par les consommateurs, les inscrits et les abonnés.
- 8.5 Le site Web interactif national de la LNNTÉ doit fournir une version imprimable de l'information qui confirme ou résume les demandes approuvées des consommateurs, des inscrits ou des abonnés.
- 8.6 Le site Web interactif de la LNNTÉ doit respecter les exigences du Gouvernement du Canada au sujet de la facilité d'utilisation, de l'accessibilité, de l'interopérabilité et de l'optimisation avec les appareils mobiles. Ceci inclus normes du Conseil du Trésor sur la facilité d'emploi des sites Web, sur l'accessibilité des sites Web, sur l'interopérabilité du Web, sur les métadonnées, sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles, sur la protection de la vie privée et le Web analytique. Afin de se conformer à ces standards, une refonte complète du site web publique de la LNNTÉ est nécessaire.
- 8.6.1 Le site web interactif de la LNNTÉ devra être remodelé en utilisant les principes et les techniques de « l'expérience utilisateur » (*User Experience – UX*). Ceci doit inclure l'utilisation de recherche (par exemple : audience ciblé, cartes du parcours de l'utilisateur) et les gabarits de formulaires accepté par l'industrie pour l' « expérience utilisateur ». La conception devra être vérifiée en utilisant des méthodologies de test comme par exemple, des tests heuristiques et des entrevues contextuelles avec les utilisateurs.
- 8.7 Avant d'exécuter une action quant à la LNNTÉ, un consommateur, un inscrit ou un abonné doit être dirigé vers le site Web interactif et consulter le résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui a été réalisée par l'entrepreneur, ainsi que l'avis sur la confidentialité lié à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels par la LNNTÉ.

### **Actions des consommateurs au sujet de la LNNTÉ**

- 8.8 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre aux consommateurs d'effectuer ce qui suit, sans réclamer de frais.
- a) **Accéder à l'information générale** au sujet de la LNNTÉ et aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, ainsi qu'à l'information qui permet aux consommateurs

de se protéger contre les appels non sollicités et illégitimes (p. ex., les alertes à l'intention des consommateurs), selon ce qui est approuvé par le chargé de projet du CRTC ou la personne désignée et selon les modifications apportées à l'occasion par le biais :

- i) d'Internet en utilisant un site Web interactif;
  - ii) d'Internet en utilisant un service de clavardage en ligne;
  - iii) d'un téléphone, à l'aide d'un système de réponse vocale intégré (RVI) ou en communiquant avec un téléphoniste par l'entremise d'un numéro sans frais;
  - iv) d'un téléphone à l'aide d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais;
- b) **Enregistrer** un numéro de télécommunication conforme au Plan de numérotation nord-américain (PNNA) et qui contient un indicatif régional (IR) valide au Canada dans la LNNTE, par le biais :
- i) d'Internet en utilisant un site Web interactif;
  - ii) d'Internet à l'aide d'une application réalisée par un tiers indépendant qui assure la connexion à la LNNTE à l'aide d'une interface de programmation d'applications (IPA);
  - iii) d'un téléphone, à l'aide d'un RVI ou en communiquant avec un téléphoniste par l'entremise d'un numéro sans frais;
  - iv) d'un téléphone à l'aide d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais;
  - v) d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais spécial.
- c) **Vérifier** si un numéro de télécommunication est enregistré dans la LNNTE par le biais :
- i) d'Internet en utilisant un site Web interactif;
  - ii) d'Internet à l'aide d'une application réalisée par un tiers indépendant qui assure la connexion à la LNNTE à l'aide d'une IPA;
  - iii) d'un téléphone, à l'aide d'un RVI ou en communiquant avec un téléphoniste par l'entremise d'un numéro sans frais;
  - iv) d'un téléphone à l'aide d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais.
- d) **Annuler l'enregistrement** un numéro de télécommunication de la LNNTE par le biais :
- i) d'un téléphone, à l'aide d'un RVI ou en communiquant avec un téléphoniste par l'entremise d'un numéro sans frais;
  - ii) d'un téléphone à l'aide d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais;
- e) **Déposer une plainte** par l'entremise de l'administrateur de la LNNTE au sujet de prétendues infractions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, par le biais :
- i) d'Internet en utilisant un site Web interactif;
  - ii) d'Internet à l'aide d'une application réalisée par un tiers indépendant qui assure la connexion à la LNNTE à l'aide d'une IPA;



- iii) d'un téléphone, à l'aide d'un système de RVI ou en communiquant avec un téléphoniste par l'entremise d'un numéro sans frais;
- iv) d'un téléphone à l'aide d'un télécopieur auquel on accède par l'entremise d'un numéro sans frais.

8.9 L'administrateur de la LNNTE doit s'assurer que les consommateurs peuvent accéder à la LNNTE à l'aide des méthodes ci-dessus, en vertu des normes suivantes sur la disponibilité des services.

Tableau 6 – Normes sur la disponibilité des services pour l'accès par les consommateurs à la LNNTE

Méthode d'accès	Heures d'ouverture	Disponibilité	Période de maintenance	Nombre de sonneries avant la réponse	Délai d'attente maximal
Internet	24/7	99 %	Minuit à 6 h heure de l'Est	S/O	S/O
Clavardage	8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire, sauf les jours fériés	80 %	Minuit à 6 h heure de l'Est	S/O	120 secondes
RVI	24/7	99 %	Minuit à 6 h heure de l'Est	3	20 secondes
Administrateur et télécopieur	8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire, sauf les jours fériés	80 %	Minuit à 6 h heure de l'Est	3	120 secondes
Télécopieur	24/7	99 %	Minuit à 6 h heure de l'Est	2	S/O

8.10 Avant de traiter une demande d'enregistrement ou d'annulation de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication à l'aide d'un téléphone ou d'Internet par le biais du site Web interactif, la LNNTE doit inviter le consommateur à confirmer sa demande.

8.11 Suite au traitement réussi de l'enregistrement ou de l'annulation de l'enregistrement, par un consommateur, d'un numéro de télécommunication dans la LNNTE, la LNNTE doit :

- a) inscrire la date et l'heure de la demande, la méthode utilisée pour présenter la demande et, dans le cas d'une demande transmise par téléphone ou télécopieur, générer un enregistrement indiquant si l'identificateur de l'appelant a été vérifié;
- b) donner sans délai la confirmation du traitement réussi de la demande à l'intention du consommateur, par le biais des mêmes moyens qui ont servi à présenter la demande;
- c) dans le cas d'une demande d'enregistrement présentée par téléphone ou par l'entremise d'Internet, ajouter le numéro de télécommunication à la liste à laquelle les abonnés ont accès, dans les 24 heures;

- d) dans le cas d'une demande d'enregistrement transmise par télécopieur, ajouter le numéro de télécommunication à la liste à laquelle les abonnés accèdent, au plus tard dans un jour ouvrable;
  - e) dans le cas d'une demande d'enregistrement, informer le consommateur que l'enregistrement dans la LNNTE entrera en vigueur après un délai de grâce de trente-et-un (31) jours, afin d'accorder du temps aux abonnés ou à des clients d'abonnés d'accéder à la LNNTE et de mettre à jour leurs listes de télémarketing;
  - f) dans le cas d'une demande d'annulation d'enregistrement, supprimer le numéro de télécommunication de la liste à laquelle les abonnés accèdent, dans les 24 heures, mais pas avant minuit, heure du Pacifique, le jour de la présentation de la demande par le consommateur.
- 8.12 Suite à un enregistrement réussi, le numéro de télécommunication du consommateur demeurera dans la LNNTE jusqu'à ce l'enregistrement soit annulé.
- 8.12.1 La demande d'un consommateur d'enregistrer un numéro de télécommunication dans la LNNTE qui l'est déjà sera refusée, car un numéro de télécommunication ne peut être enregistré qu'une fois dans la LNNTE. Une demande de la sorte ne doit pas entraîner la modification de la date d'entrée en vigueur de l'enregistrement par le consommateur (c'est-à-dire elle ne doit pas redémarrer un délai de grâce).
- 8.13 La LNNTE doit permettre à un consommateur d'enregistrer à nouveau un numéro de télécommunication en tout temps après l'annulation de l'enregistrement de ce numéro de télécommunication.
- 8.13.1 Une demande d'un consommateur de réenregistrer un numéro de télécommunication dans la LNNTE ne doit pas faire l'objet d'un délai de grâce si la demande est reçue durant la même journée que la demande réussie de l'annulation de l'enregistrement de ce même numéro de télécommunication de la LNNTE.
- 8.14 Dans tous les cas, lorsqu'un consommateur est invité à fournir un numéro de télécommunication, la LNNTE doit vérifier si ce numéro est conforme au Plan de numérotation nord-américain (PNNA) et s'il contient un indicatif régional (IR) canadien valide.
- 8.14.1 Si un consommateur fournit un numéro de télécommunication qui n'est pas conforme au PNNA ou qui ne contient pas un IR valide, la LNNTE doit informer le consommateur au sujet de la situation et lui donner l'occasion de fournir un autre numéro de télécommunication.
- 8.15 La LNNTE doit transmettre une confirmation après l'exécution de l'action du consommateur dans le système.
- 8.15.1 Suite à l'enregistrement réussi d'un numéro de télécommunication dans la LNNTE, la LNNTE doit fournir au consommateur l'information correspondante, soit la date d'entrée en vigueur de l'enregistrement (autrement dit, sans le délai de grâce), la durée de l'enregistrement et le processus de l'annulation de l'enregistrement, et elle doit indiquer au consommateur de consulter le site Web de la LNNTE pour obtenir plus de renseignements.
- 8.15.2 Dans le cas d'une demande réussie d'un consommateur au sujet de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication par télécopieur, la LNNTE doit envoyer par télécopieur une confirmation au numéro enregistré par télécopieur au plus tard dans un jour ouvrable.

- 8.15.3 Suite au dépôt d'une plainte, la LNNTÉ doit donner au consommateur un identificateur unique, ainsi que l'information sur le traitement futur de la plainte.
- 8.16 La LNNTÉ ne traite une demande d'un consommateur au sujet d'un enregistrement et ne vérifie l'état de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication par téléphone (soit un système de RVI, un téléphoniste, un téléscripneur), ou une demande d'annulation de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication par téléphone ou par télécopieur que si la demande a trait au numéro de télécommunication qui correspond à l'identificateur de l'appelant qui a été utilisé pour présenter la demande.
- 8.16.1 Si le service téléphonique du consommateur ne fournit pas l'identificateur de l'appelant, le système de RVI ou le téléphoniste doit donner des instructions sur la façon d'afficher l'identificateur de l'appelant pour un seul appel, dans les cas d'une demande d'enregistrement ou de vérification de l'état de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication, et sur la façon de le faire par le biais d'Internet.
- 8.16.2 La LNNTÉ doit rejeter la demande d'un consommateur au sujet de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication par le biais d'un télécopieur si la demande a trait à un numéro de télécommunication qui est différent du numéro de télécommunication utilisé pour présenter la demande. En tel cas, la LNNTÉ ne doit pas répondre à la demande.
- 8.17 La LNNTÉ doit rejeter la demande d'un consommateur qui ne peut pas être traitée en indiquant au consommateur les raisons pour lesquelles la demande est rejetée et en proposant des solutions de rechange. Les raisons pour le rejet d'une demande d'un consommateur sont notamment celles-ci :
- a) une demande d'enregistrement d'un numéro qui figure déjà dans la LNNTÉ;
  - b) une demande d'annulation de l'enregistrement d'un numéro qui ne se trouve pas dans la LNNTÉ;
  - c) une plainte qui ne contient pas l'information obligatoire.
- 8.18 La LNNTÉ doit respecter les mesures de sécurité qui conviennent, par exemple le test de Turing public complètement automatisé afin de distinguer les ordinateurs des humains (CAPTCHA), dans le but de prévenir les enregistrements malicieux transmis par Internet et d'autres mauvaises utilisations.
- 8.19 Un consommateur qui accède par téléphone à la LNNTÉ pour toute raison (c'est-à-dire un système de RVI, un téléphoniste, un téléscripneur) doit être accueilli dans les deux langues officielles et on doit l'inviter sans délai à choisir la langue de son choix qui sera employée pour toutes les étapes subséquentes. Le consommateur qui appelle du Québec sera accueilli en français d'abord. Un consommateur qui appelle de toutes les autres provinces sera accueilli en anglais d'abord.
- 8.20 Le consommateur doit pouvoir faire un choix dans le système de RVI de la LNNTÉ à l'aide du clavier tactile de son téléphone ou en entrant l'information de vive voix, interprétée à l'aide de la reconnaissance vocale.
- 8.20.1 Le système de RVI de la LNNTÉ doit permettre aux consommateurs d'enregistrer un numéro de télécommunication, et d'annuler son enregistrement en le moins d'étapes possible.
- 8.21 Le système de RVI doit permettre aux consommateurs de joindre un téléphoniste en tout temps durant un appel.

- 8.21.1 Dans le message d'accueil et durant les temps d'attente, le système de RVI de la LNNTE doit favoriser l'utilisation du site Web interactif afin d'accéder à l'information et aux fonctions fournies par la LNNTE, afin de réduire le fardeau des téléphonistes.
- 8.22 L'autorité du projet du CRTC ou un représentant désigné devra déterminer le type d'information obligatoire et optionnel que la LNNTE va recueillir des consommateurs au sujet des plaintes de présumées infractions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, conformément à l'approbation du chargé de projet du CRTC ou la personne désignée, et selon les modifications apportées à l'occasion, notamment l'information suivante :
- a) le plaignant (nom, coordonnées) ainsi que l'information qui a trait au numéro de télécommunication qui a reçu les communications de télémarketing non sollicitées (p. ex., affaires ou résidentiel);
  - b) l'information sur l'identité de l'appelant ou du télévendeur (par exemple le nom commercial de l'entreprise, le secteur industriel, les coordonnées, l'information sur l'identificateur de l'appelant);
  - c) la date et l'heure de l'appel, la nature des communications de télémarketing non sollicitées (par exemple sollicitation, sondage);
  - d) les détails concernant la nature de la sollicitation, le cas échéant, ainsi que les détails de l'interaction avec le télévendeur, sous la forme de champs de données prédéfinis ou de commentaire libre, ou les deux;
  - e) une relation préexistante entre le plaignant et l'appelant ou le télévendeur, le cas échéant.
- 8.22.1 La LNNTE ne doit accepter une plainte que si le plaignant a fourni toute l'information obligatoire.
- 8.22.2 La LNNTE doit normaliser le format de l'information (p. ex., les codes postaux et les numéros de télécommunication) dans la plus grande mesure possible.
- 8.23 La LNNTE doit permettre aux plaignants de présenter d'autres informations qui appuient leur plainte, notamment :
- 8.23.1 dans le cas d'une plainte présentée par le biais d'Internet, une copie électronique d'une image, un document (p. ex., une télécopie), un message vocal ou tout autre fichier audio qui accompagne la présentation (à noter qu'un plaignant ne peut pas adjoindre d'autres informations à sa plainte une fois que celle-ci a été présentée);
- 8.23.2 dans le cas d'une plainte portant sur une télécopie présentée par téléphone, une copie de la télécopie présentée par courriel ou une télécopie qui comprend un numéro de référence, qui est remise au plaignant par l'administrateur de la LNNTE, et qui est adjointe à la plainte par l'administrateur de la LNNTE dès qu'il reçoit l'information.
- 8.24 Suite à la réussite de la présentation d'une plainte d'un consommateur, la LNNTE doit :
- a) transmettre immédiatement au consommateur la confirmation de la réception de la plainte, à l'aide des mêmes moyens qui ont été utilisés pour présenter la demande, ainsi que l'information fournie par le plaignant;
  - b) consigner la date et l'heure de la demande, ainsi que la méthode employée pour présenter la plainte;
  - c) générer l'information à adjoindre à la plainte, notamment :

- i) l'état de l'enregistrement du numéro de télécommunication qui a reçu les communications non sollicitées au moment de la présumée infraction aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (par exemple non enregistré, enregistré, enregistré mais à l'intérieur du délai de grâce);
  - ii) l'état de l'enregistrement et de l'abonnement du télévendeur ou du client du télévendeur qui a censément communiqué avec le plaignant, si possible, d'après l'information fournie par le plaignant et, le cas échéant, la date et l'heure du dernier accès à la LNTE par l'abonné afin de déterminer l'état de l'enregistrement du numéro de télécommunication qui a reçu les communications non sollicitées;
  - iii) la nature de la présumée infraction, d'après l'information fournie par le plaignant, d'après les critères élaborés en consultation avec le chargé de projet du CRTC ou la personne désignée à cet égard, et qui ont été approuvés par le chargé de projet.
- 8.25 L'administrateur de la LNTE doit concevoir une IPA publique afin de permettre aux consommateurs d'interagir avec la LNTE à l'aide d'applications de tiers.
- 8.25.1 L'administrateur de la LNTE doit élaborer des modalités, qui doivent être approuvées par le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné, et qui seront appliquées à l'utilisation de l'IPA publique.
- 8.25.2 L'administrateur de la LNTE doit élaborer et mettre en œuvre des processus commerciaux et techniques (p.ex. un processus de certification, l'utilisation d'une infrastructure à clés publique) afin d'autoriser l'interaction entre des applications de tiers avec la LNTE et de s'assurer que les tiers respectent les modalités qui s'appliquent à l'utilisation de l'IPA publique.
- 8.25.3 L'administrateur de la LNTE doit concevoir, publier et tenir à jour la documentation qui permet à un tiers de développer des applications qui s'appuient sur l'IPA afin de permettre au consommateur d'enregistrer leur numéro de télécommunication sur la LNTE, de vérifier l'état de leur enregistrement et de présenter une plainte au sujet de présumées infractions aux *Règles sur les télécommunications non sollicitées*. Cette documentation doit comprendre des descriptions détaillées et des spécifications quant aux aspects suivants :
- des commandes qui peuvent être envoyées à la LNTE à l'aide de l'IPA;
  - les paramètres d'entrée de chaque commande;
  - les réponses prévues, y compris les éventuels codes d'erreur possibles.
- 8.25.4 L'administrateur de la LNTE doit conserver les versions existantes de l'IPA pendant au moins deux (2) ans après le lancement d'une version subséquente de l'IPA, afin de s'assurer que les tiers puissent apporter les changements nécessaires à leurs applications, dans le but de se conformer à la nouvelle version de l'IPA.
- 8.25.5 L'IPA de la LNTE doit utiliser le modèle REST (representational state transfer) (autrement dit, être « RESTful »), l'accès doit se faire par le biais du protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) et elle doit utiliser le JavaScript Object Notation (JSON) ou un autre format lisible pour les interactions avec les applications de tiers.
- 8.25.6 L'administrateur de la LNTE doit mettre en œuvre des mesures afin de prévenir les accès non autorisés ou illégitimes à la LNTE par l'entremise de l'IPA (p. ex. une infrastructure à clés publiques, des limites de taux).

8.25.7 Pour chaque interaction avec la LNNTÉ faite par l'entremise de l'IPA, l'administrateur de la LNNTÉ doit consigner la version de l'IPA utilisée, ainsi que le nom de l'application de tiers qui a servi à présenter la demande.

### **Actions des inscrits et des abonnés en lien avec la LNNTÉ**

- 8.26 L'administrateur de la LNNTÉ doit élaborer, mettre en œuvre et appliquer des modalités liées à l'utilisation d'un abonnement à la LNNTÉ. Ces modalités concorderont avec les exigences établies dans la présente et devront être approuvées par le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné.
- 8.27 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre aux inscrits de s'enregistrer eux-mêmes à la LNNTÉ, sans frais, par le biais d'Internet en utilisant un site Web interactif.
- 8.27.1 La LNNTÉ doit recueillir l'information obligatoire et optionnelle auprès des inscrits, selon l'approbation du chargé de projet du CRTC ou du représentant désigné, et selon les modifications apportées à l'occasion, notamment :
- L'information générale sur l'organisation de l'inscrit (p.ex. la dénomination sociale, le nom commercial, le nom de la société mère, l'adresse, le numéro de téléphone, le site Web, le nom et la description de l'industrie, le nombre d'employés et d'agents de télémarketing);
  - Une attestation indiquant que l'inscrit est :
    - un télévendeur qui effectuera des appels de télémarketing pour son propre compte;
    - un client qui retient les services d'un télévendeur chargé d'effectuer des appels de télémarketing (c.-à-d. un client d'un télévendeur);
    - une organisation autre que celle ci-dessus qui doit accéder à la LNNTÉ dans le but de fournir des services à un abonné (par exemple un service d'épuration de liste, une entreprise de télémarketing qui effectue uniquement des appels qui ne sont pas exemptés des Règles de la LNNTÉ pour le compte d'un abonné), ainsi que le nom de l'abonné auquel des services sont offerts et l'abonnement qui sera utilisé pour accéder à la LNNTÉ.
  - dans le cas d'un télévendeur qui effectue des appels pour son propre compte ou pour celui d'un client d'un télévendeur, une attestation indiquant si les appels de télémarketing effectués sont exemptés en vertu des Règles de la LNNTÉ;
  - dans le cas d'une organisation qui doit accéder à la LNNTÉ pour le compte d'un abonné, le nom du client auquel des services sont offerts et l'abonnement qui sera utilisé pour accéder à la LNNTÉ;
  - une attestation indiquant que l'inscrit comprend et accepte de respecter les modalités imposées pour l'utilisation de la LNNTÉ au sujet de tout abonnement pris en son nom ou par un autre tiers, qui accorde un accès à l'inscrit;
  - l'information sur les activités de télémarketing de l'inscrit (p.ex. les noms des entreprises et les numéros de télécommunication affichés dans l'identificateur de l'appelant lorsque des appels de télémarketing sont effectués);

- le nom et les coordonnées d'un (1) à trois (3) représentants désignés par l'inscrit au sujet de l'administration des enregistrements et des abonnements à la LNNTE.
- 8.27.2 Un inscrit doit devoir fournir toute l'information obligatoire afin de compléter un enregistrement auprès de la LNNTE.
- 8.27.3 La LNNTE doit normaliser le format de l'information (p.ex. les codes postaux, les numéros de télécommunication) dans toute la mesure du possible.
- 8.28 L'administrateur de la LNNTE doit valider l'identité des inscrits avant de traiter la demande d'enregistrement, à l'aide d'une méthode approuvée par le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné, afin de prévenir tout accès illégitime à la LNNTE.
- Note : L'administrateur actuel de la LNNTE valide l'identité de l'inscrit en conjonction avec Dun & Bradstreet® (D&B®). Les renseignements sur l'inscription que vous fournissez à l'administrateur de la LNNTE sont transmis à D&B® et comparés aux renseignements contenus dans la base de données de D&B®. S'il y a correspondance entre les renseignements sur l'inscription fournis à l'administrateur de la LNNTE et ceux de D&B®, le processus d'inscription se poursuit. Si aucune correspondance n'est trouvée, nous vous fournirons les coordonnées de D&B® afin que vous puissiez demander l'établissement d'un enregistrement, appelé numéro D-U-N-S®D&B®.
- 8.28.1 L'administrateur de la LNNTE ne doit pas valider l'identité d'inscrits qui ont été enregistrés à la LNNTE avant la date de début des opérations. On estimera que l'identité de ces inscrits aura été validée par l'administrateur de la LNNTE en vigueur à ce moment.
- 8.28.2 L'administrateur de la LNNTE ne doit pas valider l'identité d'inscrits qui demandent un renouvellement ou une réactivation de leur enregistrement.
- 8.28.3 Si l'identité d'un inscrit ne peut pas être validée à l'aide de la méthode approuvée par le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné, l'administrateur de la LNNTE doit envoyer la demande au chargé de projet du CRTC ou au représentant désigné en vue d'une approbation.
- 8.29 L'enregistrement d'un inscrit à la LNNTE doit demeurer en vigueur pendant au moins douze (12) mois.
- 8.29.1 L'administrateur de la LNNTE doit permettre à un inscrit de renouveler ou de réactiver son enregistrement à la LNNTE en tout temps.
- 8.29.2 Si l'inscrit achète un ou plusieurs abonnements à la LNNTE pour une période qui dépasse la date d'expiration de son enregistrement, la date d'expiration de l'enregistrement sera modifiée afin qu'elle concorde avec la date de fin du ou des derniers abonnements qui viendront à expiration.
- 8.30 L'administrateur de la LNNTE doit permettre à un inscrit d'acheter un abonnement à la LNNTE et il ne doit accepter que des paiements faits par carte de crédit ou par un transfert de fonds électronique par carte bancaire, par le biais d'Internet, à l'aide du site Web interactif de la LNNTE.
- 8.30.1 L'administrateur de la LNNTE doit percevoir et remettre les taxes de vente sur les produits et services conformément aux lois en vigueur.
- 8.30.2 Suite au paiement d'un abonnement à la LNNTE, l'administrateur de la LNNTE doit envoyer immédiatement à l'abonné une confirmation du paiement, ainsi que des

instructions qui permettront à l'abonné d'accéder aux numéros de télécommunication de consommateur qui sont enregistrés dans la LNNTÉ.

- 8.30.3 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre à un abonné d'autoriser d'autres inscrits à accéder à son abonnement à la LNNTÉ, pourvu que l'autre inscrit soit une organisation qui requiert l'accès à la LNNTÉ dans le but de fournir des services à un abonné (par exemple un service d'épuration de liste, une entreprise de télémarketing qui effectue uniquement des appels qui ne sont pas exemptés des Règles de la LNNTÉ pour le compte d'un abonné :
- 8.30.4 L'administrateur de la LNNTÉ doit accepter les paiements pour un abonnement à la LNNTÉ directement d'un abonné ou d'une tierce partie autorisée pour le compte d'un abonné pour accéder à leur abonnement à la LNNTÉ. Ces dispositions sont prises dans le but d'accommoder les ententes d'affaires entre l'abonné et la tierce partie.
- 8.31 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre à un abonné, ou à un autre inscrit autorisé par l'abonné, d'accéder aux numéros de télécommunication inscrits par le consommateur sur la LNNTÉ, par le biais d'un site Web interactif, en envoyant une demande de renseignements en temps réel ou en téléchargeant un fichier qui contient les numéros en question, selon la nature de l'abonnement.
- 8.31.1 L'administrateur de la LNNTÉ ne peut autoriser un abonné, ou un autre inscrit autorisé par l'abonné, à accéder aux numéros de télécommunication de la LNNTÉ qu'après avoir reçu le paiement de l'abonnement correspondant, et en tout temps pendant la période de l'abonnement.
- 8.31.2 Un abonnement à la LNNTÉ doit être valide pour une période d'au moins 31 jours.
- 8.31.3 Un abonné qui achète un abonnement afin de déterminer l'état de l'enregistrement d'un numéro de télécommunication doit pouvoir le faire pendant une période de trente-et-un (31) jours suivant le paiement de l'abonnement en question.
- 8.31.4 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre à un abonné d'effectuer une demande de renseignements en temps réel afin de déterminer si plusieurs numéros de télécommunication spécifiques sont enregistrés sur la LNNTÉ, mais il peut imposer une limite au nombre de numéros de télécommunication qui peuvent figurer dans une seule demande.
- 8.31.5 L'administrateur de la LNNTÉ doit permettre à un abonné qui s'est inscrit à la LNNTÉ pour un ou plusieurs indicatifs régionaux (RI) de télécharger un fichier qui :
- contient tous les numéros de télécommunication de la LNNTÉ pour le(s) IR correspondant(s);
  - est comprimé ou décomprimé, à la discrétion de l'administrateur de la LNNTÉ;
  - est fourni selon des valeurs séparées par des virgules (CSV), ou un format de fichier étiqueté ASCII ou XML.
- 8.31.6 L'administrateur de la LNNTÉ ne doit pas imposer de limite quant à la fréquence ou le nombre de fois qu'un abonné peut télécharger un fichier qui contient les numéros de télécommunication de la LNNTÉ pour lesquels il a été acheté un abonnement.
- 8.31.7 L'administrateur de la LNNTÉ doit tenir des dossiers sur les accès à la LNNTÉ par l'abonné, y compris :



- la date et l'heure de l'accès par l'abonné;
- le type de méthode d'accès (c.-à-d. par demande de renseignements en temps réel ou téléchargement de fichier);
- les numéros de télécommunication spécifiques ou les IR qui ont fait l'objet d'un accès, le cas échéant.

8.32 Le ou les représentants désignés par l'inscrit doivent être les seules personnes autorisées à consulter ou à modifier le profil de l'inscrit, à prendre des abonnements et à autoriser des paiements, à accéder aux numéros de télécommunication enregistrés par les consommateurs dans la LNTE, conformément à ces abonnements, à demander de l'aide au sujet de l'enregistrement et des abonnements ou à autoriser d'autres inscrits à exécuter ces fonctions, en conformité avec ce qui est précisé dans les présentes, ou pour leur propre compte.

8.32.1 L'administrateur de la LNTE doit fournir des justificatifs d'identité uniques au(x) représentant(s) désigné(s) par l'inscrit, qui permettront l'accès à un site Web interactif en vue de la gestion de leur profil personnel (p.ex. pour modifier ou redéfinir des mots de passe), l'exécution des fonctions d'un inscrit ou d'un abonné et l'accès à tous les dossiers qui ont trait à l'enregistrement et à l'abonnement (p.ex. les transactions de paiement, l'accès à la LNTE).

8.32.2 L'administrateur de la LNTE doit valider l'adresse courriel de chaque représentant désigné par un inscrit avant d'accorder l'accès aux fonctions de l'inscrit ou de l'abonné au site Web interactif de la LNTE.

8.32.3 L'administrateur de la LNTE doit prendre des mesures (p.ex. l'imposition de limites quant au nombre de tentatives ratées d'ouverture de session) afin de prévenir tout accès non autorisé au site Web interactif de la LNTE, ou à ses fonctions.

8.32.4 Avant l'expiration de l'enregistrement d'un inscrit, l'administrateur de la LNTE doit aviser tous les représentants désignés par l'inscrit, afin de leur indiquer la date d'expiration de l'enregistrement.

8.32.5 Avant l'expiration d'un abonnement à la LNTE, l'administrateur de la LNTE doit aviser tous les représentants désignés par l'abonné ou un autre inscrit qui a été autorisé par l'abonné à accéder à son abonnement, afin de leur communiquer la date d'expiration de l'abonnement.

8.33 L'administrateur de la LNTE doit offrir aux inscrits et aux abonnés un soutien technique par courriel afin de s'assurer que ceux-ci soient en mesure d'exécuter les fonctions à l'aide du site Web interactif de la LNTE, afin de respecter leurs obligations en vertu des Règles de la LNTE.

8.34 L'administrateur de la LNTE doit s'assurer que les inscrits et les abonnés puissent accéder à la LNTE à l'aide des méthodes mentionnées ci-dessus, en vertu des normes sur la disponibilité des services.

Tableau 7 – Normes sur la disponibilité des services quant à l'accès à la LNTE par les inscrits et les abonnés

Méthode d'accès	Heures d'ouverture	Disponibilité	Période de mise à jour	Délai de réponse
<i>Enregistrement complet, achat d'abonnements à l'aide d'une carte de crédit, accès à la LNTE par Internet</i>	24/7	99 %	Minuit à 6 h Heure de l'Est	N/D

Paiement d'abonnements à l'aide d'un transfert électronique de fonds par Internet	8h30 à 16h30 dans chaque fuseau horaire du lundi au vendredi excepté les jours fériés	95 %	Minuit à 6 h Heure de l'est	1 jour ouvrable
Soutien technique par courriel	8h30 à 16h30 dans chaque fuseau horaire du lundi au vendredi excepté les jours fériés	95 %	Minuit à 6 h Heure de l'est	2 heures

### Autres actions liées à la LNNTÉ

- 8.35 L'administrateur de la LNNTÉ doit faire un suivi de l'environnement réglementaire des avis de planification de redressement des indicatifs régionaux (IR)<sup>12</sup>, et il doit modifier les enregistrements des consommateurs dans la LNNTÉ en fonction des changements apportés aux numéros de télécommunication qui découlent des changements de la numérotation.
- 8.36 L'administrateur de la LNNTÉ doit mettre en œuvre des mesures, procédures ou processus qui sont approuvés par le CRTC, afin de garantir l'exactitude de la LNNTÉ, tel qu'une vérification unique ou périodique de la LNNTÉ ou l'annulation de l'enregistrement de numéros de télécommunication de la LNNTÉ suite à la déconnexion d'un service de télécommunication par les consommateurs.

### Dossiers

- 8.37 L'administrateur de la LNNTÉ doit élaborer et mettre en œuvre une politique de conservation et d'élimination des données, sous réserve de l'approbation du chargé du projet du CRTC ou du représentant désigné, pour tous les dossiers recueillis et produits par la LNNTÉ, y compris ceux qui ont trait à ce qui suit :
- a) les enregistrements, l'annulation d'enregistrements et les demandes de vérification de statuts d'enregistrements des consommateurs;
  - b) les plaintes de consommateurs;
  - c) l'enregistrement de l'inscrit et les modifications subséquentes à l'enregistrement;
  - d) l'achat ou le renouvellement d'un abonnement, ainsi que le paiement ou le remboursement de tarifs d'abonnement et de frais réglementaires;
  - e) l'accès à la LNNTÉ par un abonné ou un tiers autorisé par l'abonné;
- 8.37.1 L'administrateur de la LNNTÉ doit conserver les dossiers pour un minimum de cinq (5) ans après la date de leur création.

---

<sup>12</sup> Après avoir reçu un avis de l'Autorité de numérotation canadienne, le CRTC annoncera la mise sur pied d'un comité spécial de planification du redressement (CPR) relevant du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion afin de concevoir des mesures visant l'épuisement des numéros de télécommunication dans un indicatif régional. L'annonce du CRTC renferme des renseignements qui ont trait à la participation à ce processus public.

- 8.38 L'administrateur de la LNNTÉ doit tenir des dossiers sur le paiement et le remboursement de tarifs d'abonnement et de frais réglementaires, conformément aux principes et normes comptables canadiens qui sont généralement acceptés.
- 8.38.1 L'administrateur de la LNNTÉ doit conserver des dossiers afin de s'assurer que les tarifs d'abonnement et les frais réglementaires payés sont conformes aux barèmes tarifaires approuvés par le CRTC.
- 8.39 L'administrateur de la LNNTÉ doit faire des copies de sauvegarde de tous les dossiers recueillis et produits par la LNNTÉ et effectuer des vérifications périodiques afin de garantir l'intégrité des dossiers, selon les intervalles ci-dessous.

Tableau 8 – Calendrier de sauvegarde et de vérification de la LNNTÉ

Services	Période / fréquence
Sauvegarde incrémentielle	Chaque nuit
Sauvegarde complète (hors site)	Chaque semaine
Vérification de l'intégrité des données sauvegardées	Chaque semaine, à des intervalles aléatoires

- 8.40 L'entrepreneur doit conserver et éliminer les dossiers conformément aux politiques correspondantes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, aux lois fédérales qui s'appliquent et aux politiques du gouvernement du Canada, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* ainsi que la *Politique sur la protection des renseignements personnels*, *Politique de l'information* et la *Politique sur la sécurité*.

#### Rapports

- 8.41 L'administrateur de la LNNTÉ doit produire et fournir des rapports ordinaires et spéciaux qui renferment un contenu précisée par le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné, qui permettront au CRTC de respecter ses exigences en matière de production de rapports et de surveiller le fonctionnement de la LNNTÉ, en plus d'appuyer les activités du CRTC liées à la conformité et à l'application. Ces rapports, sans y être limités, incluent :
- le nombre d'enregistrements et d'annulations d'enregistrement des consommateurs et les demandes de vérification de l'état d'un enregistrement d'un numéro de télécommunication, selon la méthode utilisée, au total et par période;
  - le nombre de numéros de télécommunication enregistrés et annulés, par province et/ou indicatif régional;
  - le nombre de plaintes reçues et transmises au CRTC, par type de plainte et par abonné ou télévendeur inscrit, par méthode, au total et par période;
  - le nombre d'inscrits et d'abonnements achetés, par type d'abonnement et par inscrit, au total et par période.
  - les fonds recueillis en lien avec les tarifs d'abonnement et les frais réglementaires, au total et par période;
  - les paramètres et les autres informations qui ont trait à l'accès par le consommateur, l'inscrit et l'abonné et à l'utilisation de la LNNTÉ;

- g) les paramètres et les autres informations qui se rapportent aux bases de données de la LNTE, par personnes autorisées qui sont des employés de l'entrepreneur ou dont celui-ci a retenu les services;
  - h) tous les coûts d'immobilisation et d'exploitation qui ont trait à la transition, la conception, le développement, la mise en œuvre, le fonctionnement, la maintenance et l'appui de la LNTE.
- 8.42 L'entrepreneur doit présenter un rapport sommaire et un rapport détaillé des frais d'abonnement et des frais réglementaires, chaque mois, dans les cinq (5) jours ouvrables avant la fin de chaque mois et chaque année dans les 30 jours précédant la fin de l'exercice financier du CRTC.
- 8.43 L'administrateur de la LNTE peut devoir adapter les résultats de ses travaux afin de garantir la compatibilité avec la technologie utilisée par le CRTC, dans le but de s'assurer que ses ressources soient qualifiées et aptes à utiliser la technologie du CRTC et les logiciels de bureautique habituels; actuellement, il s'agit de la Suite Microsoft 2013 (Word, Excel, Outlook et PowerPoint). Tous changements à la suite de logiciels du CRTC seront communiqués et tous changement sera effectué par l'entremise du processus de gestion des changements entendu par le CRTC et l'entrepreneur défini au paragraphe 5.2(d).

#### **Transmission de l'information au CRTC**

- 8.44 L'entrepreneur doit se procurer un compte CléGC afin de favoriser une transmission sécurisée de tous les rapports, les données et les autres informations au CRTC.
- 8.45 L'entrepreneur doit envoyer au CRTC l'information qui est demandée, de manière spéciale, par voie électronique, à l'aide d'un compte CléGC ou d'un courriel encodé.
- 8.46 L'administrateur de la LNTE doit concevoir et mettre en œuvre un processus, en collaboration avec le chargé de projet du CRTC ou le représentant désigné et, sous réserve de l'approbation par la personne en question, reproduire ou transférer tous les dossiers qui ont trait aux enregistrements, aux abonnements et aux plaintes au CRTC, afin de faciliter les activités du CRTC en matière de conformité et d'application.
- 8.46.1 L'administrateur de la LNTE doit participer activement aux vérifications des dossiers transmis à et détenus par le CRTC, à la demande du CRTC, afin de garantir l'intégrité de l'information sur laquelle le CRTC se fonde dans le cadre de ses fonctions de conformité et d'application.
  - 8.46.2 L'administrateur de la LNTE doit s'assurer que tous les dossiers soient transmis au CRTC au plus tard un (1) jour ouvrable après la collecte ou la création du dossier.
  - 8.46.3 L'administrateur de la LNTE doit s'assurer que tous les dossiers soient transmis au CRTC à l'aide d'un mécanisme sécurisé qui est jugé adéquat et acceptable pour l'information protégée A.

#### **Collecte, remise et remboursement de frais réglementaires**

- 8.47 L'administrateur de la LNTE, en qualité de délégué de la collecte des frais pour la LNTE, doit percevoir et remettre les frais réglementaires au CRTC par le biais du receveur général du Canada, à l'aide d'un transfert électronique de fonds (dépôt direct), aucun pourcentage n'étant conservé par l'entrepreneur.

Note : Le CRTC fera parvenir un avis écrit à l'entrepreneur au sujet des frais réglementaires à percevoir dans les trente (30) jours suivant la publication du plan de dépenses du Gouvernement du Canada et du budget principal des dépenses (Partie I et II), s'il y a lieu,

dans les trente (30) jours suivant la publication de changements apportés aux frais précisés dans le budget des dépenses supplémentaires.

- 8.47.1 L'entrepreneur doit transférer les fonds perçus pour le compte du CRTC, chaque mois dans les cinq (5) jours ouvrables avant la fin du mois. Les fonds perçus en mars de chaque exercice financier doivent être transférés au CRTC avant le 31 mars. Les fonds en suspens qui ont été perçus entre la date du transfert des fonds du mois de mars et la fin de l'exercice financier doivent être comptabilisés au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la fin du mois de mars.
- 8.47.2 Le site Web interactif de la LNTE doit indiquer clairement aux abonnés que les frais réglementaires sont distincts des tarifs d'abonnement.
- 8.47.3 Pendant tout exercice financier du gouvernement, les fonds perçus par l'entrepreneur en qualité de délégué de la perception de frais de la LNTE seront conservés et comptabilisés de manière distincte de tout autre fonds perçus par l'entrepreneur.
- 8.47.4 Le montant total des frais réglementaires remis au CRTC au cours de chaque exercice financier du gouvernement ne doit pas être supérieur aux coûts de la réglementation pour la télévente du CRTC.
- 8.48 Dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la fin de tout exercice financier du gouvernement, et conformément à l'approbation du CRTC, le délégué de la perception des frais de la LNTE doit rembourser les frais réglementaires qui sont supérieurs aux coûts de la réglementation pour la télévente du CRTC.
- 8.48.1 L'administrateur de la LNTE doit calculer la somme à rembourser, au-delà du minimum de 5 \$ pour chaque abonné, conformément au paragraphe 4(3) du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*.
- 8.48.2 L'administrateur de la LNTE est responsable de l'administration de tout remboursement qui découle d'un trop-payé de frais réglementaires aux télévendeurs.
- 8.48.3 Si l'administrateur de la LNTE ne peut pas rembourser un trop-payé de frais réglementaires, ces fonds doivent être réinvestis dans l'exploitation de la LNTE.

## **9. APPROCHE ET MÉTHODE**

- 9.1 L'entrepreneur doit assurer la gestion de la prestation des services offerts au CRTC relativement à la LNTE conformément aux lois, codes, règlements du gouvernement fédéral ou des ministères, politiques et procédures applicables.
- 9.2 En fournissant les services décrits aux présentes, l'entrepreneur utilisera des méthodes et des approches approuvées par l'industrie, dans chacun des domaines suivants :
- a) la gestion de projet;
  - b) l'assurance de la qualité et de la conformité;
  - c) la collecte des données et la gestion de l'information;
  - d) la planification et la gestion des travaux.
- 9.3 Nonobstant les méthodes et les approches proposées par l'entrepreneur, l'entrepreneur devra fonctionner en respectant les obligations minimales du Cadre amélioré pour la gestion (CAG) du Secrétariat du Conseil du Trésor. Il s'agit d'un modèle de gestion intégrée comprenant des principes, des pratiques exemplaires, des méthodologies, des outils et des modèles conçus pour

améliorer la capacité du gouvernement à assurer la gestion de ses investissements de GI/TI, à achever avec succès des projets de GI/TI et à minimiser les risques.

## 10. NORMES DE RENDEMENT

- 10.1 L'ensemble des rapports, des produits livrables, des documents et des services rendus sont soumis à l'inspection et à l'approbation du chargé de projet du CRTC ou de son représentant désigné. Le chargé de projet du CRTC ou son représentant désigné aura le droit de le rejeter ou de demander des corrections de n'importe quel de ces rapports, produits livrables, documents ou services rendus.
- 10.2 On estimera que l'entrepreneur commet une violation majeure des normes de rendement dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- a) la divulgation de renseignements personnels dans la LNTE à des personnes qui ne sont pas autorisées à recevoir de tels renseignements, ou la violation des lois fédérales applicables concernant la protection des renseignements personnels;
  - b) la destruction des documents qu'il faut tenir en vertu de la loi ou des modalités du contrat;
  - c) la vente non autorisée d'abonnements à la LNTE, ou la cession de numéros de numéros de télécommunication inscrits sur la LNTE à des personnes qui n'ont pas acheté d'abonnement ou à qui un abonné n'a pas octroyé l'accès;
  - d) le défaut de se conformer aux exigences et aux normes en matière de reprise après sinistre;
  - e) le défaut d'exécuter toute condition ou clause figurant au contrat dans le cas où le problème peut être réglé, s'il n'est pas réglé dans les trente (30) jours suivant le signalement de la défaillance au CRTC ou par le CRTC.
- 10.3 On estimera que l'entrepreneur commet une violation mineure des normes de rendement dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- a) le défaut de respecter les normes de disponibilité du service relativement à l'accès par le consommateur, la personne inscrite et l'abonné à la LNTE;
  - b) le défaut de respecter n'importe quelle autre modalité du contrat.
- 10.4 Toute violation majeure des normes de rendement par l'entrepreneur portera un préjudice à l'entrepreneur.
- 10.5 Si l'entrepreneur ne remplit pas les conditions du contrat ou que l'on estime qu'il a commis une infraction majeure des normes de rendement, selon ce qui a été relevé lors de l'examen, par le CRTC, des travaux de l'entrepreneur, le CRTC se réserve le droit de résilier le contrat conformément aux conditions générales – besoins plus complexes (2035, section 29 – 2016-04-04), établies dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat « [Guide des CCUA](#) ».
- 10.6 Les documents élaborés relativement au système de la LNTE au cours d'une phase de mise en œuvre de la LNTE et au cours d'une phase précédente deviendront la propriété du CRTC, et le CRTC a la possibilité d'attribuer un contrat à un autre entrepreneur qualifié afin d'achever les travaux.
- 10.7 Dans l'éventualité d'une violation mineure, l'entrepreneur sera avisé qu'il dispose de trente (30) jours pour remédier à la violation, et il devra prendre des dispositions pour nommer et payer un vérificateur indépendant de la conformité dont la vérification sera présentée toutes les semaines au chargé de projet du CRTC jusqu'à ce que le chargé de projet du CRTC soit convaincu que la violation a été résolue. Une telle vérification devra démontrer que la violation a été résolue et que

l'entrepreneur a respecté ou dépassé ses obligations par rapport aux attentes relatives aux normes de rendement et à l'assurance de la qualité, en tant qu'administrateur de la LNTE, pendant au moins 30 jours consécutifs suivant la date de la violation résolue.

- 10.8 Dans l'éventualité où l'entrepreneur ne remédie pas à la violation mineure à la satisfaction du chargé de projet du CRTC, la violation mineure sera réputée être une violation majeure.

### **Cessation d'emploi**

- 10.9 Le CRTC aura le droit, après avoir avisé l'autre partie, de résilier l'entente dans l'un des cas suivants :
- a) l'entrepreneur produira une requête de mise en faillite, en insolvabilité ou en réorganisation en vertu de la loi sur les faillites (et la requête n'est pas rejetée dans un délai de dix [10] jours);
  - b) l'entrepreneur consentira à une requête de mise en insolvabilité involontaire ou si une ordonnance de séquestre est remise à son égard en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* ou de la loi comparable de toute autre administration (et la requête n'est pas rejetée dans un délai de dix [10] jours);
  - c) seront inscrits une ordonnance, un jugement ou un décret par un tribunal compétent, à la demande d'un créancier, approuvant une requête demandant la réorganisation ou la nomination d'un séquestre, d'un syndic de faillite ou d'un liquidateur pour la totalité, ou presque, des actifs de l'entrepreneur, et une ordonnance, un jugement ou un décret de la sorte continue d'être en vigueur pendant trente (30) jours consécutifs, pourvu qu'une ordonnance, un jugement ou un décret de la sorte puisse rester en vigueur pendant plus de trente (30) jours, si l'autre partie interjette appel avec diligence d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un décret de la sorte.
- 10.10 Lorsque le gouvernement résilie pour des raisons de commodité le contrat ou une partie du contrat, l'entrepreneur accepte de ne pas tenter d'actions en justice contre le Conseil ou le gouvernement du Canada; et le Conseil paiera à l'entrepreneur les pourcentages qui suivent les coûts en capital non amortis de l'entrepreneur, au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*,<sup>13</sup> qui sont admissibles à titre de coûts en capital admissibles, selon le moins élevé des montants (ce moins élevé des montants s'appellera, aux fins du présent paragraphe, les dépenses en capital admissibles), et ce, à titre de compensation pour les investissements réalisés par l'entrepreneur à l'égard de dépenses en capital non fongibles liées au matériel et aux logiciels, de manière à maintenir le service à ses niveaux de service actuels.
- Résiliation six mois, tout au plus, après la date de l'entente découlant de la demande de propositions (DDP) actuelle – 100 % des dépenses en capital admissibles.
  - Résiliation un an, tout au plus, suivant la date de l'entente découlant de la DDP actuelle – 80 % des dépenses en capital admissibles.
  - Résiliation deux ans, tout au plus, suivant la date de l'entente découlant de la DDP actuelle – 60 % des dépenses en capital admissibles.
  - Résiliation trois ans, tout au plus, suivant la date de l'entente découlant de la DDP

---

<sup>13</sup> Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. (1985), ch. 1 (5<sup>e</sup> suppl.))

actuelle – 40 % des dépenses en capital admissibles.

- Résiliation quatre ans, tout au plus, suivant la date de l'entente découlant de la DDP actuelle – 20 % des dépenses en capital admissibles.
- Résiliation quatre ans suivant la date de l'entente découlant de la DDP actuelle – 0 % des dépenses en capital admissibles.
- Si une partie du contrat est annulée, les montants ci-dessus seront calculés au prorata en fonction de l'importance de la partie du contrat qui est annulée par rapport à la totalité du contrat.

### **Transfert de droits**

- 10.11 À la suite de la résiliation du contrat, l'entrepreneur s'engage à transférer la LNNTÉ, y compris le site Web, conjointement avec tous les moteurs de recherche, les logiciels de base de données et les autres logiciels nécessaires, au CRTC ou à un autre hôte tiers sélectionné par le CRTC. Nonobstant ce qui précède, l'entrepreneur et tout sous-traitant qu'il a engagé pour respecter ses obligations en tant qu'opérateur de la LNNTÉ ne seront pas tenus de transférer la propriété de logiciels développés sous les sections 18.10, 18,12 et 18,13. Un tel logiciel doit être mis sous licence en vertu de la section 18,5 et suivante. L'entrepreneur s'engage à ce que ce transfert s'effectue en assurant une interruption minimale des activités de la LNNTÉ, et ce, sans perte de données. Un tel transfert de la LNNTÉ devra avoir lieu au cours d'une période de six (6) mois ou moins à la suite d'un avis, par le CRTC, selon lequel ce contrat sera résilié ou ne sera pas renouvelé. Dans les trente (30) jours suivant la réception d'un tel avis, le CRTC et l'entrepreneur conviendront d'un plan de mise en œuvre pour assurer l'achèvement du transfert de la LNNTÉ dans le délai de six (6) mois susmentionné ou plus tôt.
- 10.12 Les droits prévus à la suite de la résiliation s'ajouteront à tout autre droit qui peut être à la disposition du CRTC en droit ou autrement.
- 10.13 Le CRTC peut récupérer, sous forme de dommages-intérêts, tous les montants engagés relativement au transfert à la suite d'une résiliation précoce de l'entente, y compris des dommages-intérêts particuliers, indirects et consécutifs.
- 10.14 Afin de veiller à ce que le droit de propriété intellectuelle à la base de la LNNTÉ (de même que l'accès à tous les matériaux dont le CRTC a raisonnablement besoin pour procéder au fonctionnement, à la tenue et au soutien de la LNNTÉ) ne soit pas conféré au syndic, en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'entrepreneur, l'entrepreneur conclura une convention de fiducie, à la satisfaction du CRTC, en vue de déposer sous condition le code source nécessaire au fonctionnement de la LNNTÉ auprès d'un mandataire, à titre de syndic, au profit du CRTC.

## **11. PRODUCTION DE RAPPORTS ET COMMUNICATION**

- 11.1 Sous réserve des dispositions, déjà précisées à ailleurs, concernant la livraison en temps opportun de tous les livrables et le respect des obligations prévues dans le contrat, il appartient à l'entrepreneur de faciliter la communication régulière avec le chargé de projet du CRTC et son ou ses représentants désignés.
- 11.2 La communication se définit comme l'ensemble de tous les efforts raisonnables pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des démarches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux, pour veiller à ce que les travaux progressent bien et conformément aux attentes. La communication peut, entre autres, prendre la forme d'appels téléphoniques, de courriels, de télécopies, de lettres et de réunions.



- 11.3 L'entrepreneur fournira des rapports d'avancement sur la prestation des divers services et l'accomplissement de toutes les tâches, ainsi que tous les risques repérés, les obstacles ou les retards qui peuvent influencer sur le calendrier du projet.
- 11.4 En outre, l'entrepreneur devra informer immédiatement le chargé de projet du CRTC de tous les problèmes, questions ou sujets de préoccupation qui pourraient compromettre la capacité de l'entrepreneur à terminer les travaux dans le cadre du contrat, respecter le calendrier relatif aux livrables précisé aux présentes ou dans le plan de projet et le calendrier de l'entrepreneur, ou qui pourraient compromettre la conception ou l'exploitation du système de la LNTE, au moment où ils surviennent.

## 12. RISQUES ET CONTRAINTES

- 12.1 Le CRTC reconnaît que la demande d'abonnement à la LNTE peut changer au fil du temps. Il est possible que le nombre d'abonnements diminue au fil du temps et que cela ait une incidence financière négative sur l'opérateur de la LNTE. Nonobstant cette possibilité, et tel qu'énoncé plus en détail dans le présent document, le CRTC est d'avis que les entreprises canadiennes continueront d'utiliser le télémarketing pour rejoindre le public canadien et que les activités de sensibilisation, de promotion de la conformité et d'application de la loi du CRTC se traduiront par l'accroissement de la demande d'abonnements à la LNTE.
- 12.2 L'environnement législatif et réglementaire de l'industrie des télécommunications peut faire l'objet de changements, qui peuvent ou non échapper au contrôle du CRTC. Des changements législatifs ou réglementaires peuvent toucher directement ou indirectement la LNTE pendant la durée de ce contrat.

## 13. RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR

- 13.1 Conformément aux modalités du contrat, l'entrepreneur s'engage :
- a) convenir mutuellement d'une personne-ressource principale pour l'entrepreneur, qui prendra activement part à toutes les activités entreprises et en sera responsable;
  - b) fournir un plan de travail, un calendrier et une confirmation des estimations précédemment fournies de tous les coûts/prix, avant le début des travaux de chaque phase du projet;
  - c) exécuter le travail attribué en respectant les calendriers et les normes établis au préalable;
  - d) se charger de l'assurance de la qualité de tous les livrables;
  - e) communiquer au besoin avec le chargé de projet du CRTC pour des réunions, l'évaluation du projet et d'autres activités de gestion du projet.
- 13.2 Il incombe à l'entrepreneur de se conduire, en tout temps, conformément aux modalités et conditions du contrat et dans le respect du code de valeurs et d'éthique de la fonction publique, et de veiller à ce que les ressources qu'il a déployées en fassent de même.
- 13.3 L'entrepreneur conservera, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, les livres, états financiers, comptes et journaux comptables liés à la transition, à la conception, à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'exploitation et à la gestion de la LNTE et soumettra au CRTC tous ces livres, états financiers, comptes et journaux dans les quarante-cinq jours ouvrables suivant l'expiration ou la fin de tout contrat pouvant avoir été passé avec le CRTC.
- 13.4 L'entrepreneur doit donner l'accès au vérificateur nommé par le CRTC (suivant un préavis donné dans un délai raisonnable à l'entrepreneur et sous réserve de fournir une entente de non-

divulgaration raisonnable et pertinente) aux livres, états financiers, comptes de charges et comptes de produits et documents de l'entrepreneur liés directement à la conception, à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'exploitation et à la gestion de la LNNTÉ et aux obligations qui s'y rattachent en tant que délégué à la perception des frais liés à la LNNTÉ. Cet accès devra servir à vérifier la conformité aux modalités du contrat passé.

#### **14. SOUTIEN ET REPRÉSENTANTS GOUVERNEMENTAUX**

- 14.1 Le chargé de projet du CRTC sera le secrétaire général du CRTC, ou un représentant désigné.
- 14.2 Le chargé de projet du CRTC sera le cadre en chef de la conformité et des enquêtes, ou un représentant désigné.
- 14.3 Le nom de domaine qui sera utilisé pour le site Web de la LNNTÉ est inscrit au nom du CRTC, et il s'agit d'un nom de domaine de type gc.ca qui est accessible au public. Le CRTC rendra le nom de domaine accessible à l'entrepreneur pour la prestation des services liés à l'exploitation du système de la LNNTÉ pendant la durée du contrat.
- 14.4 Au besoin, aux fins de l'achèvement des travaux, le CRTC offrira également les éléments suivants pour la réalisation des travaux dans le cadre du contrat :
- a) un accès aux installations du CRTC et/ou au chargé de projet et/ou au personnel du CRTC, au besoin, pour la prestation réussie des services de mise au point, de mise en œuvre et de soutien de système;
  - b) l'accès à la documentation et aux documents de référence pertinents auxquels l'entrepreneur n'aurait pas accès autrement;
  - c) un examen des rapports/propositions au besoin, et la transmission en temps opportun des commentaires et révisions suggérées;
  - d) le CRTC sera responsable d'approuver les tarifs d'abonnement.
  - e) Nommer un vérificateur afin de déterminer la conformité avec les modalités du contrat entre le CRTC et l'entrepreneur
  - f) Autre support et assistance, si approprié.
- 14.5 Le CRTC étudiera les tarifs d'abonnement proposés par l'entrepreneur, le cas échéant, dans les trente (30) jours suivant leur réception, dans la mesure du possible, et, dans tous les cas, dès que possible après cette période.
- 14.6 Le CRTC est responsable de la réalisation de toutes les activités de promotion de la conformité et de sensibilisation s'adressant aux inscrits et aux abonnés à la LNNTÉ.
- 14.7 Outre les rapports fournis au CRTC par l'entrepreneur, le CRTC surveillera le niveau de service de l'entrepreneur de façon régulière au moyen de réunions d'examen avec l'entrepreneur quand et comme cela sera nécessaire pour surveiller l'état d'avancement des services de mise au point, de mise en œuvre et de soutien liés au système de la LNNTÉ, ainsi que pour échanger des informations sur : les domaines problématiques de façon chronique, les plans d'action et l'activité de planification en attente.

#### **15. LIEU DE TRAVAIL ET DÉPLACEMENTS**

- 15.1 Le bureau central du CRTC est situé à Gatineau (Québec).
- 15.2 Les principales installations de l'actuel administrateur de la LNTE sont situées à Montréal (Québec).
- 15.3 On prévoit que la majeure partie du travail se fera au lieu de travail de l'entrepreneur; toutefois, des déplacements vers le bureau central du CRTC et vers le site de l'actuel administrateur de la LNTE seront nécessaires; des déplacements vers d'autres sites pourraient également être nécessaires.
- 15.4 L'entrepreneur sera responsable de toutes les dépenses liées aux déplacements requis pour l'exécution du travail selon le présent contrat.

## **16. LANGUE DE TRAVAIL**

- 16.1 En tant qu'organisme du gouvernement fédéral, le CRTC est tenu, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, de fournir ses services dans les deux langues officielles du Canada.
- 16.2 L'entrepreneur fournira au CRTC tous les produits livrables écrits dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- 16.3 L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les communications verbales et écrites avec le CRTC soient dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- 16.4 Les exigences pour la fourniture des services au public dans les deux langues officielles sont présentées dans la section Exigences fonctionnelles du présent document.

## **17. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET ASSURANCE**

### **Sécurité du personnel**

- 17.1 L'entrepreneur devra s'assurer que toutes les ressources possèdent la cote de sécurité requise. Après l'adjudication du contrat, les employés de l'entrepreneur ne possédant pas la cote de sécurité requise doivent accepter d'obtenir, sous l'égide du CRTC, une cote de sécurité du gouvernement du Canada valide, et ce, avant de commencer les travaux.
- 17.2 Toutes les ressources de l'entrepreneur devront posséder, à tout le moins, la cote de fiabilité du gouvernement du Canada avant le début des travaux.

### **Installations**

- 17.3 Une vérification d'organisation désignée (VOD) est requise ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau Protégé A.

### **Technologies de l'information**

- 17.4 L'entrepreneur n'effectuera aucun traitement ni aucune production automatique et électronique de données protégées tant que le CRTC n'aura pas donné son approbation écrite à cette fin. Une fois que cette approbation aura été accordée ou approuvée, ces tâches seront effectuées au niveau Protégé A avec un lien de TI au niveau Protégé A.

### **Fonctionnalité du système de la LNTE**

- 17.5 Les renseignements que l'entrepreneur doit recueillir, produire et tenir dans la base de données du système de la LNTE ont été désignés Protégés A.

- 17.6 Le système de la LNTE doit être conforme aux restrictions de sécurité et de confidentialité en matière d'accès aux renseignements personnels et sensibles, comme prévu dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, les politiques sur l'information, la Politique sur la sécurité, la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Politique d'utilisation des réseaux électroniques.

#### **Emplacement du serveur et des bases de données de la LNTE**

- 17.7 Le CRTC a l'obligation de s'assurer que les lois, les politiques et les règlements canadiens sur la protection de la vie privée sont respectés, et, en particulier, que les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch.5) et les politiques fédérales sur la vie privée.
- 17.8 L'entrepreneur doit s'assurer que :
- Tous les aspects du traitement des données soient réalisés et accessibles uniquement au Canada.
  - La base de données se situe au Canada.
  - La base de données doit également être physiquement indépendante de toutes les autres bases de données, directement ou indirectement, qui sont situées à l'extérieur du Canada.
  - La base de données possède une capacité de protection de document appropriée pour le stockage et le transfert des données, y compris pendant la transmission des données si l'on a recours au stockage en nuage, conformément au Plan stratégique de la technologie de l'information du gouvernement du Canada et à la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada.

#### **Attestation de l'entrepreneur stipulant ce qui suit :**

- 17.9 L'entrepreneur atteste par les présentes qu'il a passé en revue les exigences de la présente DP, les clauses du marché qui sera attribué et, plus particulièrement, les exigences relatives à la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur atteste également qu'il se conformera à ces modalités et qu'il veillera à ce que les renseignements personnels gérés, consultés, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés afin de satisfaire aux exigences du marché soient traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, S.R. 1985, chap. P-21, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*, 2000, chap. 5, et aux politiques du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels.
- 17.10 Cette attestation doit être véridique et exacte pendant toute la durée du contrat subséquent et devra avoir le même effet que si elle était faite continuellement pendant toute la durée du contrat subséquent.
- 17.11 En outre, l'entrepreneur reconnaît que le CRTC peut se fonder sur la présente attestation pour attribuer le marché. Si l'entrepreneur omet de se conformer à cette attestation ou si une vérification ou une inspection réalisée par le CRTC révèle une fausse déclaration de la part de l'entrepreneur, le CRTC aura le droit de considérer que tout contrat découlant de la présente demande de proposition est en défaut et pourra le résilier conformément aux dispositions du contrat en la matière.

#### **Assurances**

- 17.12 L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.
- 17.13 L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéficiaire et sa protection.
- 17.14 Dans les dix (10) jours qui suivent la date d'adjudication du contrat, l'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante un certificat d'assurance précisant la protection obtenue, les exclusions, les franchises et les conditions applicables. Ce certificat doit également confirmer que la police d'assurance est en vigueur. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

#### **Assurance responsabilité civile générale**

- 17.15 L'entrepreneur devra souscrire une assurance de responsabilité civile commerciale dans les trois semaines suivant l'adjudication du contrat et la maintenir durant toute la durée du contrat afin d'être en mesure de respecter toutes ses obligations aux termes du contrat, y compris celle de payer le CRTC pour les pertes et les dommages subis en cas de défaut ou d'indemniser le CRTC; toutefois, dans tous les cas, la limite de responsabilité doit être d'au moins 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- 17.16 Les avenants suivants doivent être compris :
- a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de la propre négligence de l'entrepreneur dans l'exécution du contrat. L'intérêt du Canada en tant qu'assuré additionnel devrait se lire comme suit : le Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
  - b) Avis d'annulation ou de modification : L'assureur s'engage à aviser par écrit l'autorité contractante de l'annulation ou de la modification de la police au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la mesure prise.
  - c) Responsabilité réciproque : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
  - d) Responsabilité contractuelle : La police doit, sur une base générale ou par renvoi spécifique au présent contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions d'assurance contractuelle.
  - e) Responsabilité patronale éventuelle : Pour protéger l'entrepreneur contre les responsabilités découlant de la gestion et de l'administration des droits prévus par la loi et des droits contractuels de ses employés.
  - f) Employés et (s'il y a lieu) bénévoles désignés comme assurés additionnels : Tous les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles de l'entrepreneur doivent être désignés comme assurés additionnels.
  - g) Paiements médicaux volontaires de 5 000 \$ par personne et de 25 000 \$ par accident : Pour assurer le paiement des dépenses engagées dans les cas de blessures accidentelles mineures, sans établir la responsabilité.

- h) Véhicule n'appartenant pas à l'assuré : Pour protéger l'entrepreneur contre les responsabilités découlant de l'utilisation de véhicules appartenant à d'autres parties.
- i) Formule étendue de préjudice personnel : L'avenant devrait inclure notamment la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'emprisonnement et la diffamation.
- j) Formule étendue des produits et travaux terminés : L'avenant doit notamment comprendre les activités liées au service, à l'assemblage et aux réparations ainsi que le matériel, les pièces et l'équipement fournis en liaison avec les travaux exécutés par l'entrepreneur ou en son nom.

## 18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 18.1 Les droits de propriété intellectuelle suivants appartiennent au CRTC :
- a) la base de données de la LNTE, qui comprend le référentiel de toutes les données recueillies auprès des consommateurs et des télévendeurs qui sont liées aux services offerts selon ce qui est défini dans le présent document.
  - b) le contenu du site Web interactif de la LNTE.
  - c) les flux d'appels et le contenu du système de réponse vocale interactive (RVI), ainsi que tous les modèles ou scripts utilisés par les opérateurs en direct à des fins de fourniture d'information ou de services au public.
- 18.2 « Droit de propriété intellectuelle » : tout droit de propriété intellectuelle reconnu par la loi et par les règles de droit, notamment tout droit de propriété intellectuelle protégé par la loi (p. ex. les lois qui régissent les brevets, les droits d'auteur, les dessins industriels, les topographies de circuits intégrés ou la protection des obtentions végétales) ou découlant d'une protection de l'information en tant que secret industriel ou renseignement confidentiel;
- 18.3 « Logiciel » : tout programme informatique, en code source ou en code objet (incluant les microprogrammes), toute documentation des programmes informatiques enregistrée sous quelque forme ou sur quelque support que ce soit, et toute base de données informatisées, et comprend les modifications apportées à tous ces éléments;
- 18.4 La LNTE, y compris les données sous-jacentes, et le site Web seront la propriété du CRTC.
- 18.5 L'entrepreneur devra exécuter tous les actes de cession, tous les contrats et toutes les cessions nécessaires au transfert des droits de propriété intellectuelle liés à la LNTE au CRTC, selon les besoins du CRTC, et offrir au CRTC toute l'aide raisonnable dans la préparation et l'acheminement de toute demande d'enregistrement de droits de propriété intellectuelle, dans toute administration, y compris l'aide de l'inventeur s'il s'agit d'inventions.
- 18.6 Nonobstant ce qui précède, le CRTC accepte que le transfert de tout droit de propriété intellectuelle lié au logiciel d'un tiers (y compris des sous-traitants) ou à d'autres technologies de tiers relativement à la LNTE sera effectué par transfert ou par octroi de droits de licence, de sorte que les droits de propriété intellectuelle et la propriété par des tiers soient conservés par ces tiers.
- 18.7 L'entrepreneur intégrera au site Web et à toute partie de la LNTE qui font l'objet d'un droit d'auteur, quelle que soit la forme dans lequel il est consigné ou le support sur lequel il est consigné, l'un ou l'autre du symbole de droit d'auteur et de l'avis de droit d'auteur suivant :
- :

- HER MAJESTY THE QUEEN IN RIGHT OF CANADA (année)  
OU
- SA MAJESTÉ LA REINE DU CHEF DU CANADA (année)

18.8 Les documents compris dans le site Web de la LNNTE du CRTC sont protégés par la *Loi sur le droit d'auteur*, par les lois, les politiques et les règlements du gouvernement du Canada et par des accords internationaux. Ces dispositions permettent de connaître la source de l'information et, dans certains cas, d'interdire la reproduction de documents sans permission écrite.

#### **Concession d'une licence**

18.9 Sans restreindre la portée d'une licence ou d'un autre droit à l'égard de l'information que le CRTC peut détenir par ailleurs, le CRTC accordera à l'entrepreneur, pendant la durée du contrat, relativement aux droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent document, une licence non exclusive, intégralement payée et libre de redevances autorisant l'exercice des droits de propriété intellectuelle nécessaires au fonctionnement de la LNNTE.

18.10 Sans restreindre la portée d'une licence ou d'un autre droit que le CRTC pourrait autrement détenir, l'entrepreneur accorde par les présentes au CRTC, relativement à toute partie de la LNNTE ayant fait l'objet d'une conception ou d'une fabrication sur mesure, une licence non exclusive, perpétuelle, irrévocable, entièrement payée et libre de redevances autorisant l'exercice de tels droits de propriété intellectuelle à l'égard de la partie qui a été intégrée à la LNNTE ou qui sont nécessaires au fonctionnement de la LNNTE, selon ce qui peut être nécessaire aux fins suivantes :

- a) l'utilisation, le fonctionnement, la maintenance, la réparation ou la révision de toute partie de la LNNTE conçue ou fabriquée sur mesure;
- b) la fabrication de pièces de rechange destinées à la maintenance, à la réparation ou à la révision, par le CRTC, de toute partie de la LNNTE conçue ou fabriquée sur mesure, si ces pièces ne peuvent être obtenues à des conditions commerciales raisonnables pour permettre la maintenance, la réparation ou la révision en temps opportun;
- c) la divulgation de l'information à tout autre entrepreneur engagé par le CRTC (ou à toute personne qui soumissionne un tel contrat) en vue de son utilisation uniquement pour une fin énoncée dans la présente clause, mais, dans le cas de la clause 18.10.b), seulement si l'entrepreneur ne peut pas ou ne veut pas fournir les pièces de rechange aux conditions commerciales raisonnables et à l'intérieur de délais de livraison raisonnables;

18.11 L'entrepreneur s'engage à mettre promptement à la disposition du CRTC, pour l'une quelconque de ces fins, tout renseignement de cette nature (y compris, dans le cas de logiciels qu'il a mis au point, le code source).

18.12 La présente section ne s'appliquera pas à un logiciel faisant l'objet de conditions de licence détaillées qui sont énoncées ailleurs dans le contrat ou si les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés sont détenus par un tiers qui est indépendant par rapport à l'entrepreneur. De plus, dans le cas d'un logiciel en vente libre dans le commerce, l'obligation de l'entrepreneur de mettre un code source promptement à la disposition du CRTC à une fin énoncée dans le présent document s'applique seulement si l'entrepreneur ou un sous-traitant en a le contrôle ou peut obtenir ledit code source, et, si l'entrepreneur, à la demande du CRTC, met le code source à la disposition du CRTC à l'intérieur de délais de livraison raisonnables et à d'autres conditions commerciales raisonnables.

- 18.13 Lorsque les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements appartiennent à un sous-traitant de quelque échelon que ce soit, l'entrepreneur soit obtiendra de ce sous-traitant une licence permettant la conformité avec les exigences énoncées dans le présent document, soit prendre des dispositions avec le sous-traitant afin de conférer directement les mêmes droits au CRTC en exécutant le formulaire fourni à cette fin par le CRTC, en quel cas l'entrepreneur devra livrer ce formulaire au CRTC, dûment rempli et signé par le sous-traitant, au plus tard à la date de la divulgation de ces renseignements au CRTC.
- 18.14 L'entrepreneur déclare et garantit qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra sans tarder le droit de concéder au CRTC une licence d'exercice des droits de propriété intellectuelle qu'il détient, conformément aux exigences du contrat.

#### **Disponibilité du code source**

- 18.15 La présente section s'applique si le contrat n'exige pas par ailleurs de l'entrepreneur qu'il fournisse au CRTC le code source du logiciel sous licence.
- 18.16 Si l'entrepreneur et le CRTC n'ont pas conclu de convention d'entiercement distincte concernant le code source avec un tiers convenu à la date d'entrée en vigueur du contrat ou avant, l'entrepreneur devra mettre en place, pour le CRTC, sans frais supplémentaires, toute convention d'entiercement qu'il (ou que son sous-traitant) met habituellement en place pour ses clients, et il devra donner au CRTC, dans les trente (30) jours suivant la date d'exécution du contrat, une copie de la convention conclue avec son tiers convenu qui établit les conditions selon lesquelles le tiers convenu est autorisé à diffuser le code source au CRTC.

### **19. ACHATS ET SERVICES ÉCOLOGIQUES**

- 19.1 Quand cela est possible, l'entrepreneur veillera à ce que l'ensemble des méthodes de travail et du matériel utilisés par lui-même et les ressources qu'il a affectées au projet et les sous-traitants tiennent compte de l'engagement du CRTC par rapport à la Stratégie en matière d'achats écologiques du gouvernement du Canada.

### **20. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET ADJUDICATION**

- 20.1 Le contrat commencera à compter de la date de sa signature, et se terminera cinq (5) ans après cette date.
- 20.2 Le CRTC se réserve le droit de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans chacune et une (1) période supplémentaire d'un (1) an, à la seule discrétion du CRTC.

### **21. PROCÉDURE DE GESTION DES CHANGEMENTS**

- 21.1 Tout changement au contrat sera négocié par l'entrepreneur et l'autorité contractante du CRTC et autorisé par écrit au moyen d'un amendement au contrat. Aucun changement ne peut être apporté sans l'approbation préalable de l'autorité contractante du CRTC.

### **22. PROPOSITION DE L'ENTREPRENEUR**

- 22.1 La proposition de l'entrepreneur, dans la mesure où elle n'est pas en contradiction avec les dispositions contenues dans les présentes, s'applique à la présente entente et en fait partie intégrante.

### **23. LOIS APPLICABLES**



- 
- 23.1 Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.
- 23.2 À sa discrétion, le soumissionnaire peut utiliser les lois applicables d'une province canadienne ou d'un territoire canadien de son choix, sans que la validité de sa proposition soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire précisé et en insérant celui de la province ou du territoire de son choix. Si aucun changement n'est effectué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

#### **24. AFFECTATION**

- 24.1 Tout contrat subséquent ne sera pas affecté, en tout ou en partie, par l'entrepreneur sans le consentement préalable écrit de l'autorité contractante du CRTC, et toute prétendue affectation effectuée sans avoir obtenu ce consentement est nulle et sans effet.
- 24.2 Aucune affectation du contrat ne dispensera l'entrepreneur de ses obligations aux termes du contrat ni ne confèrera d'obligations au CRTC, sauf sur consentement écrit à l'effet contraire de l'autorité contractante du CRTC.

## ANNEXE 1

Ce calendrier établit, à titre indicatif, les catégories de coûts pour les coûts des immobilisations et d'exploitation.

Si l'entrepreneur propose un changement à la classification des coûts d'un coût d'immobilisation à un coût d'exploitation ou vice-versa, l'entrepreneur doit fournir une explication pour ce changement.

De plus, si des coûts absents de ce calendrier doivent être engagés, ils doivent être identifiés avec une justification pour leur inclusion.

Énoncé de travail LNTE – DP – Tableau des catégories de coûts	Dépenses d'immobilisation	Dépenses d'exploitation
<b>Gestion et technologie de l'information (GI/TI) – Matériel informatique</b>		
Acquisition de serveurs	✓	
Acquisition de stockage en réseau	✓	
Acquisition de matériel de réseautage et de sécurité de réseau	✓	
Installation et configuration du matériel de GI / TI	✓	
Frais de maintenance et de support associés au matériel de GI / TI		✓
Dépenses associées aux connexions Internet, liens entre les sites primaires et secondaires et les liens de gestion		✓
Coûts associés traitement et au stockage en nuage		✓
<b>Gestion et technologie de l'information (GI/TI) – Logiciels</b>		
Acquisition de licences de logiciels	✓	
Coûts de développement d'applications	✓	
Développement de la fonctionnalité de rapport	✓	
Renouvellement de licence de logiciel, ou maintenance associée et coûts d'assistance		✓
Conception et développement du site Web interactif LNTE	✓	
Maintenance des applications Web et du site Web		✓
<b>Centre d'appels/services à la clientèle</b>		
Acquisition and configuration of the interactive voice response system and call centre systems (e.g., telephony, fax, online chat, TTY)	✓	
Frais de licence ou d'abonnement en cours associés à l'infrastructure ou aux systèmes d'un centre d'appels		✓
Frais d'utilisation des télécommunications par téléphone et fax (par exemple, frais sans frais)		✓
Soutien aux Consommateurs, Inscrits et Abonnés		✓
<b>Validation de l'identification des télévendeurs</b>		
Validation de l'identification des télévendeurs		✓
<b>Traitement et comptabilité des paiements</b>		
Traitement des paiements des tarifs d'abonnements et des droits réglementaires		✓

	Remise des droits réglementaires au CRTC et remboursement aux télévendeurs le cas		✓
<b>Gestion du programme</b>			
	Aménagement du centre d'appels (espace du bureau et postes de travail)	✓	
	Installations pour loger le personnel du centre d'appels, de la gestion de projet et autre personnel		✓
	Gestion du projet		✓
	GI/TI et gestion de la sécurité		✓
	Développement du calcul des coûts		✓
	Soutien juridique		✓