



Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et autres règles de télémarketing Pratiques des sociétés d'assurances de personnes

INTRODUCTION

Le présent document est une adaptation du document de référence sur les Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du CRTC, élaboré par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes à l'intention des assureurs vie et maladie.

Le document vise principalement à fournir aux conseillers des indications d'ordre général pour les aider à déterminer lesquelles parmi les Règles leur sont applicables, le cas échéant. Le document n'a pas de portée juridique.

CONCEPTS CLÉS

Vue d'ensemble

Dans le tableau ci-dessous figurent les exigences clés qui s'appliquent aux appels de télémarketing, exemptés ou non.

Responsabilité	Règles	Appels exemptés	Appels non exemptés
S'abonner à la LNTE	Partie II, art. 1-13	Non	Oui
S'abonner auprès de l'administrateur de la LNTE	Partie III, art. 2-5	Oui	Oui
Maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus (LINTE)	Partie III, art. 8-15	Oui	Oui
Préciser l'identité de l'appelant	Partie III, art. 16-18	Oui	Oui
Appeler uniquement aux heures permises	Partie III, art. 23, 24	Oui	Oui

Conditions d'application des Règles

Pour déterminer lesquelles, parmi les Règles, sont applicables et comment elles s'appliquent, la première étape consiste à répondre aux questions que soulèvent les concepts clés des Règles. Les explications qui suivent aideront à répondre aux questions de base suivantes :

1. Le conseiller se livre-t-il au télémarketing?
2. Si le conseiller se livre au télémarketing, les appels faits sont-ils exemptés ou non exemptés?
3. Si le conseiller se livre au télémarketing, fait-il des appels pour son propre compte ou pour celui d'une société?

Appel de télémarketing et Appel de service

Le terme « télémarketing » est défini de la façon suivante dans les Règles : « télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation », et la « sollicitation » est définie de façon large comme la « vente ou la promotion d'un produit ou d'un service ».

Tous les appels au sujet de produits ou de services ne sont pas des appels de télémarketing. Selon les circonstances, certains de ces appels peuvent être des appels de service.

Un appel de service (par opposition à un appel de télémarketing) :

- a trait à des produits ou services d'assurance que le client a achetés, dont il a fait la demande, ou au sujet desquels il a demandé des renseignements;
- est exigé aux termes de la réglementation et/ou de normes de conduite professionnelle.

Sans restreindre le caractère général de cette description, un appel est un appel de service si par exemple un intermédiaire, ayant préparé une analyse des besoins financiers du client, téléphone à celui-ci pour discuter de produits ou de services répondant à un besoin ressorti de l'analyse.

Les appels de service débordent le cadre des Règles. Par contre, si un appel est un appel de télémarketing, il faut déterminer s'il fait l'objet d'une exemption.

Relation d'affaires en cours

L'exemption qui s'appliquera le plus souvent aux conseillers est celle concernant les relations d'affaires en cours (RAC). Expliquée très brièvement, cette exemption permet au télévendeur de faire un appel de télémarketing à un numéro de téléphone figurant sur la LNTE si le télévendeur ou le client du télévendeur a une RAC avec le destinataire de l'appel.

Une RAC existe si le destinataire de l'appel a :

- acheté des produits ou des services auprès du télévendeur (ou de son client) au cours des 18 mois précédant la télécommunication;
- présenté une demande – y compris une demande de renseignements – au cours des six mois précédant la télécommunication; ou
- un contrat conclu par écrit, qui est toujours en vigueur ou qui est arrivé à échéance au cours des 18 mois précédant la télécommunication.

L'exemption relative aux RAC (comme d'ailleurs toutes les autres exemptions que renferment les Règles) s'applique uniquement aux Règles sur la LNTE (c.-à-d. la Partie II). Les conseillers se livrant au télémarketing doivent se conformer à toutes les autres exigences. Plus particulièrement, les conseillers qui profitent de l'exemption relative aux RAC pour adresser des appels de télémarketing à leurs clients doivent tout de même tenir leur LINTÉ et s'assurer que le numéro du client ne figure pas sur cette liste.

Lors de consultations au sujet des Règles, l'on a demandé au CRTC de se pencher sur la question de savoir si une RAC passe à l'acheteur dans le cadre de la cession d'un bloc d'affaires. Dans sa décision, le CRTC ne répond pas à la question mais précise qu'une télécommunication préliminaire effectuée par l'acheteur du bloc d'affaires auprès d'un client ne satisfait pas à la définition de télémarketing si aucune sollicitation n'est effectuée (Décision de télécom CRTC 2007-48, paragraphe 209).

Télévendeur et Client d'un télévendeur

Un conseiller peut se livrer au télémarketing pour son propre compte ou pour le compte d'une société. Si le conseiller fait des appels pour le compte d'une société, l'on dit de cette dernière qu'elle est le « client d'un télévendeur », et du conseiller qu'il est un « télévendeur ».

En général, un intermédiaire sera considéré comme faisant des appels pour le compte d'une société si :

- les appels visent uniquement à promouvoir les produits ou services de la société;
- le conseiller précise clairement au nom de quelle société il appelle;
- le conseiller est autorisé par la société à faire des appels en son nom.

La distinction est importante car plusieurs règles visent soit le télévendeur faisant des appels pour son propre compte, soit le client d'un télévendeur, mais pas les deux. Plus précisément, si le conseiller fait des appels pour le compte d'une société, celle-ci pourra partager sa LNTE avec le conseiller; en outre, c'est la société, et non le conseiller, qui doit s'abonner auprès de l'administrateur de la LNTE. Par contre, le conseiller faisant des appels de télémarketing pour son propre compte doit s'abonner à la LNTE ainsi qu'auprès de l'administrateur de cette dernière.

Soulignons qu'en dépit du sens donné dans l'industrie au terme intermédiaire « exclusif », ce type d'intermédiaire ne fait pas nécessairement des appels de télémarketing pour le compte de la société. Songeons, exemple assez courant, à un intermédiaire qui, en plus de représenter exclusivement une société vie, s'occupe de planification financière pour ses clients ou propose des parts d'OPC. Inversement, dans certaines circonstances un intermédiaire « indépendant » pourrait être considéré comme faisant des appels de télémarketing pour le compte d'une société.

AUTRES QUESTIONS

Tenue des dossiers

Les Règles ne mentionnent pas la tenue des dossiers, sauf dans les quelques cas suivants : les télévendeurs ou leurs clients doivent tenir des dossiers sur leur abonnement à la LNTE et sur leur abonnement auprès de l'administrateur de la LNTE, ainsi qu'une preuve de paiement des droits.

Le CRTC ne considère pas le défaut de tenir des dossiers en bonne et due forme comme étant une infraction. Du point de vue pratique cependant, un télévendeur qui ne tient pas de dossiers pourrait avoir de la difficulté à se défendre en cas de plainte (Décision de télécom CRTC 2007-48, paragraphes 464 et 465). Il y a donc de bonnes raisons de tenir des dossiers et à tout le moins des répercussions négatives au défaut de le faire.

Personnes dirigées

L'objectif principal des Règles est de mettre à la disposition des consommateurs un moyen d'éviter d'être la cible d'appels de télémarketing non sollicités. Selon les circonstances, il peut être raisonnable de la part d'un télévendeur de tenir pour acquis qu'une personne dirigée s'attend à être contactée. Si la personne se plaint de l'appel, toutefois, comme cela se produit généralement, c'est au télévendeur qu'il incombera de justifier l'appel.

Consentement exprès

Un télévendeur peut appeler un consommateur dont le numéro figure sur la LNTE, à condition que ce dernier ait consenti à faire l'objet de télécommunications. Ce consentement peut être obtenu par écrit, verbalement ou par voie électronique. Il doit préciser le numéro de télécommunication devant être utilisé et l'objet de l'appel. Comme le consentement ne peut être donné que par le destinataire de l'appel, le fait qu'une personne ait été dirigée ne constitue pas en soi une preuve de son consentement.