

Quels types d'appels sont exemptés des règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié et mis en application ses Règles sur les télécommunications non sollicitées, qui comprennent les règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), les règles de télémarketing et les règles sur les compositeurs-messagers automatiques (CMA).

Les règles et les révisions sont entrées en vigueur en même temps que la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, qui a été lancée le 30 septembre 2008. Tous les télévendeurs qui font des télécommunications exemptées de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus doivent quand même se conformer aux règles de télémarketing et sur les CMA, ainsi que respecter le choix du consommateur qui ne veut plus recevoir d'appels. On peut trouver de plus amples renseignements à ce sujet ci-dessous ou sur le site Web de la LNTE du CRTC. <https://www.lnnte-dncl.gc.ca>

La liste suivante vous aidera à déterminer les types d'appels qui sont exemptés des règles sur la LNTE.

Note : Cet outil vise à guider les décisions et à susciter des discussions sur la conformité à la LNTE au sein de votre entreprise. Pour une évaluation complète de vos besoins, veuillez communiquer avec votre représentant Bell. Vous pouvez aussi demander qu'un représentant communique avec vous en [cliquant ici](#).

Faites-vous des appels exemptés?

Les appels faits au nom de l'un ou l'autre des organismes suivants sont exemptés des règles sur la LNTE :

- les organismes de bienfaisance enregistrés;
- les partis politiques;
- les candidats à l'investiture, à la chefferie ou à un parti politique;
- les journaux, pourvu que l'appel soit effectué dans l'unique but de solliciter l'abonnement à un journal largement diffusé.

Les types d'appels suivants en sont aussi exemptés :

- Les appels effectués dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage
- Les appels effectués à une personne qui a une relation d'affaires en cours avec l'organisme au nom duquel l'appel est effectué
- Les appels effectués à des clients d'affaires.

Si vous effectuez uniquement les types d'appels énumérés ci-dessus, vous n'avez pas besoin de vous inscrire à la LNTE.

Pour consulter la liste complète des types d'appels qui seront exemptés des règles et pour obtenir des explications, veuillez consulter le [site Web de la LNTE du CRTC](#) :



Règles de télémarketing et sur les CMA :

Ces règles sont déjà en vigueur, et vous devez vous assurer de les connaître et de les mettre en application au sein de votre entreprise.

- **Tous les télévendeurs et les clients des télévendeurs doivent maintenir leurs propres listes de numéros de télécommunication exclus, même si les appels qu'ils effectuent sont exemptés de la LNTE.**
 - Un télévendeur doit inscrire le numéro de téléphone d'un consommateur sur sa liste (ou celle de son client) dans un délai de 31 jours suivant la réception d'une demande à cet effet.
 - Une fois que le numéro de téléphone d'un consommateur figure sur une liste de numéros de télécommunication exclus, il doit y rester pendant trois ans et 31 jours à compter de la date où le consommateur en a fait la demande.
 - Un télévendeur ne doit appeler aucun des numéros qui figurent sur sa liste de numéros de télécommunication exclus ou sur celle de son client.
 - Toute demande d'un consommateur de ne pas recevoir d'appels doit être traitée dès sa réception.

- **Lorsqu'il effectue un appel, un télévendeur doit fournir plusieurs détails importants au consommateur au début de l'appel, dont :**
 - Le nom de la personne qui effectue l'appel
 - Le nom du télévendeur
 - Le nom du client (si l'appel est effectué au nom d'un client)
 - L'objet de l'appel (si l'appel est exempté des règles sur la LNTE)

- **Lorsqu'il effectue un appel, un télévendeur doit fournir, sur demande, les renseignements suivants :**
 - Un numéro de téléphone (ou un numéro de télécopieur dans le cas de l'envoi d'une télécopie de télémarketing) afin que le consommateur puisse communiquer avec un employé ou un représentant d'un télévendeur et de son client.
 - Le nom et l'adresse d'un employé ou d'un représentant du télévendeur et de son client afin que le consommateur puisse lui transmettre ses commentaires ou ses demandes par écrit.
 - Un numéro de téléphone sans frais ou local où joindre un téléphoniste ou un système de messagerie vocale pour laisser un message.

La messagerie vocale doit informer les consommateurs qu'on les rappellera dans un délai de trois jours ouvrables. Tout message doit recevoir une réponse dans un délai de trois jours ouvrables. Les appels à des fins de télémarketing par téléphone ou par télécopieur ne peuvent être effectués qu'aux heures suivantes : du lundi au vendredi, de 9 h à 21 h 30; les samedis et les dimanches, de 10 h à 18 h.

Protégez votre entreprise et tirez parti de votre liste de clients potentiels :

Communiquez avec les experts de Bell.

Pour une évaluation complète de vos besoins et pour en savoir plus sur les solutions Numéros exclus de Bell, veuillez communiquer avec votre représentant Bell ou [cliquez ici](#) pour qu'un représentant communique avec vous. Vous pouvez aussi visiter le site bell.ca/numeros-exclus pour d'autres ressources sur le service Numéros exclus.

