



Guide de gestion des infractions relatives aux numéros abrégés communs

Version 1

Septembre 2023



Table des matières

À propos du guide.....	2
À propos des numéros abrégés communs	2
Modèle de gestion et de surveillance des numéros abrégés communs	3
Gestion des infractions : notifications et mesures d'application.....	5
Infractions de niveau 1	5
Infractions de niveau 2	8
Infractions de niveau 3	10
Infractions de niveau 4	11
Dossier d'infractions	13
Annexe A	14
Liste des infractions (de tous les niveaux) :	14
Annexe B	17
Guide sommaire d'intervention aux infractions.....	17
Annexe C	18
Formulaire d'analyse des causes fondamentales de l'infraction.....	18

À propos du guide

L'Association canadienne des télécommunications¹ (« l'Association ») s'est engagée à promouvoir l'adhésion et à assurer la conformité aux Politiques canadiennes d'utilisation des numéros abrégés communs. Dans cette optique, elle a publié un guide pour favoriser le respect des règles d'utilisation des numéros abrégés communs au Canada, qui vise la résolution rapide des écarts de conformité commis et énonce clairement les conséquences des transgressions aux règles.

Les processus et les sanctions décrits dans le présent guide entreront en vigueur le 1^{er} décembre 2023.

Remarque - Le guide renferme les procédures d'application des règles et les pénalités prévues en cas de non-conformité, mais les fournisseurs de services sans fil ont toute discrétion à l'égard des décisions finales. Les fournisseurs sont encouragés à harmoniser les mesures qu'ils décrètent pour remédier aux infractions avec celles que prévoit le guide, mais la décision leur appartient entièrement.

À propos des numéros abrégés communs

Les numéros abrégés sont des numéros à cinq ou six chiffres avec lesquels les consommateurs peuvent communiquer par messages texte (couramment appelés textos) avec des médias, des marques, des détaillants, des services gouvernementaux et d'autres organisations. Ces numéros permettent aussi aux marques de communiquer avec leurs clients ou utilisateurs. Les numéros abrégés deviennent communs (« NAC ») lorsqu'ils sont mis en service sur au moins deux réseaux de téléphonie mobile, ce qui étend leur portée à un grand nombre d'utilisateurs de services mobiles.

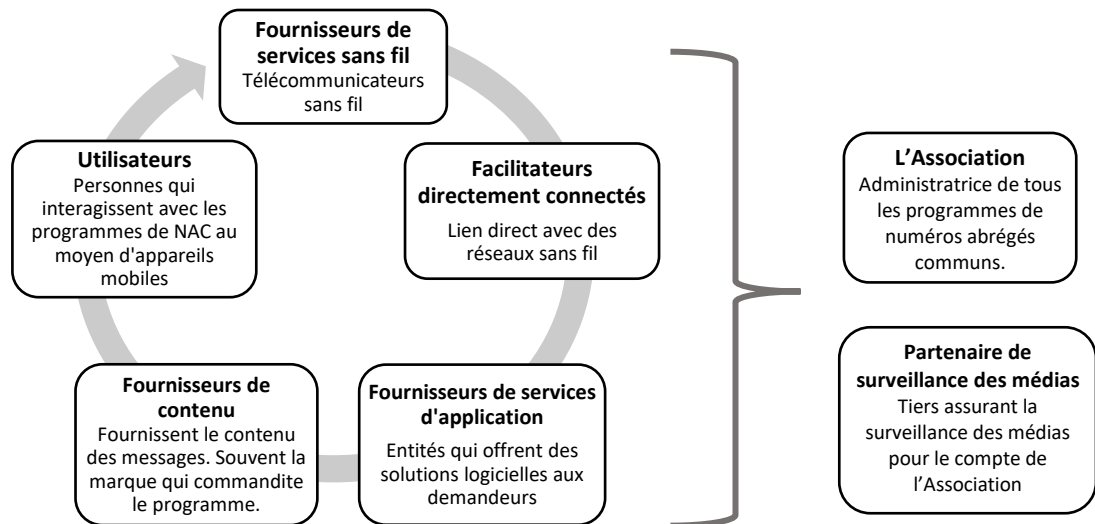
Les numéros abrégés communs peuvent servir à une multitude de programmes, d'utilisations et de mesures, comme transmettre des alertes en cas de fraude présumée ou des rappels de paiement pour les institutions financières, procéder à la vérification en deux étapes pour différents services en ligne, envoyer des avis de vol pour les lignes aériennes ou des rappels de rendez-vous pour les cabinets de médecin et d'autres fournisseurs de services. Dans tous les cas de figure, les utilisateurs de numéros abrégés communs doivent se conformer aux Politiques canadiennes d'utilisation des numéros abrégés communs².

¹ Autrefois connue comme l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS).

² Autrefois connues autrefois sous le titre de « Guide canadien de demande de numéro abrégé commun ».

Modèle de gestion et de surveillance des numéros abrégés communs

L'écosystème des programmes de numéros abrégés communs se compose de plusieurs acteurs, qui ont tous un rôle à jouer pour promouvoir l'adhésion et assurer la conformité aux Politiques canadiennes d'utilisation des numéros abrégés communs.



Fournisseurs de services sans fil

Les fournisseurs de services sans fil (ou télécommunicateurs) sont les exploitants des réseaux où les numéros abrégés communs sont mis en œuvre et utilisés. Ils voient à l'application des règles et des politiques en ce domaine, qui sont publiées sur le site <https://www.txt.ca/fr/> par l'Association.

Facilitateurs directement connectés

Les facilitateurs sont des tierces parties qui font le lien entre les applications de messagerie et les réseaux de télécommunicateurs participants pour permettre aux consommateurs et aux fournisseurs de contenu (ou marques) d'échanger des messages. Les facilitateurs sont tenus de coopérer avec l'Association pour résoudre les problèmes de conformité dans l'utilisation des numéros abrégés rapidement et selon toutes les règles applicables. Cela inclut d'obtempérer aux demandes de l'Association pour gérer des écarts de conformité.

Fournisseurs de services d'applications

Les fournisseurs de services d'applications offrent des solutions logicielles réseau ou téléchargeables qui matérialisent la logique des objectifs commerciaux sous-tendant les initiatives de marketing mobile.

Fournisseurs de contenu

Souvent le visage sous lequel l'entreprise associée au programme A2P est connue du public, le fournisseur de contenu, comme son nom l'indique, fournit le contenu du message et est

responsable de l'envoyer. Ce sont également les fournisseurs de contenu qui font la demande pour obtenir un numéro abrégé et qui doivent confirmer qu'ils adhèrent et se conforment à toutes les règles d'utilisation, y compris les politiques d'utilisation, en apposant leur signature au formulaire de demande de numéros. Les infractions de tous les degrés de gravité sont compilées et consignées au dossier du fournisseur de contenu ou de l'expéditeur du message.

Demandeur

Le demandeur est l'entité qui fait la demande pour obtenir un numéro abrégé commun et dont le nom figure dans la case « Nom de l'organisme » sur le formulaire de demande. C'est également cette entité qui doit certifier qu'elle se conforme aux conditions d'utilisation des numéros abrégés communs. Les lettres d'approbation et d'annulation ainsi que les lettres d'avis d'infraction sont adressées au demandeur, aux soins de la personne dont le nom figure sur le formulaire de demande approuvé.

Utilisateurs

Les utilisateurs sont les abonnés de services mobiles qui interagissent avec les marques par l'intermédiaire des numéros abrégés communs.

Association canadienne des télécommunications

L'Association administre tous les programmes de numéros abrégés communs ainsi que les infractions aux politiques d'utilisation au nom des télécommunicateurs, dans l'intérêt supérieur des utilisateurs. L'Association procède régulièrement à des vérifications des programmes de numéros abrégés communs, fait des enquêtes sur les plaintes et les déclarations volontaires d'infraction, en plus de tenir des dossiers sur les infractions commises par les demandeurs de numéros et les facilitateurs.

Partenaire de surveillance des médias

L'Association fait appel à un tiers pour surveiller le travail des médias. Ce partenaire contribue aux activités de surveillance et de vérification menées par l'Association et signale les infractions aux règles qu'il constate. Les infractions en question sont gérées sur le portail du partenaire auquel l'Association et tous les facilitateurs directement connectés ont accès.

Autodéclaration

L'Association encourage les fournisseurs de contenu et les facilitateurs à procéder à des vérifications proactives de leurs programmes de numéros abrégés communs. Lorsqu'ils constatent qu'une infraction a été commise, ils sont invités à la déclarer et à prendre les mesures correctives qui s'imposent. Les exploitants de réseau tiendront compte du fait que des déclarations ont été faites sur une base volontaire et pourront décider de ne pas appliquer de mesures contraignantes dans ces cas.

Gestion des infractions : notifications et mesures d'application

Les infractions sont classées selon une échelle de gravité allant de 1 à 4, où le 1 est le niveau le plus grave. Vous trouverez ci-dessous les listes d'infractions reconnues, classées par niveau de gravité, ainsi que les processus de notification et les mesures d'application des règles correspondant dans chaque cas.

Pour la liste complète des infractions et du niveau de gravité de chacune, veuillez vous reporter à l'annexe A. Pour voir un résumé des sanctions selon le degré de gravité des infractions et les mesures d'application prévues pour chacune, consultez l'annexe B.

Il convient de souligner que les fournisseurs de services sans fil peuvent en tout temps, à leur entière discrétion :

- modifier le degré de gravité associé à une infraction;
- ajouter des infractions qui ne figurent pas dans les listes présentées;
- imposer des sanctions autres que celles prévues dans le présent guide.

Infractions de niveau 1 (le plus grave)

Les infractions indiquées ci-dessous sont les plus graves et correspondent au niveau 1 de l'échelle de gravité :

- envoyer des messages non sollicités ou des pourriels;
- hameçonner les utilisateurs en insérant des liens malveillants dans un message pour leur soutirer des renseignements personnels;
- envoyer des messages renfermant des propos haineux ou obscènes, des représentations d'actes de violence ou cautionnant ces actes, ou tout autre contenu illicite;
- promouvoir ou transmettre des messages renfermant du contenu réservé à un auditoire ayant un âge minimum;
- utilisation non autorisée de messagerie texte à tarif supplémentaire ou de la facturation directe par le fournisseur de services sans fil;
- cession, revente ou sous-location d'un numéro abrégé commun sans autorisation préalable;
- transfert de consentement non autorisé.

Processus de notification

Lorsqu'elle constate qu'une infraction de niveau 1 a été commise, l'Association envoie un avis par courriel, soit directement soit par le portail de son partenaire de surveillance des médias (tout dépendant de la façon dont l'infraction a été constatée), au facilitateur à connexion directe responsable. L'avis comportera les renseignements suivants :

- le nom et le numéro du programme de numéro abrégé commun en infraction;
- une description de l'infraction et son niveau de gravité;
- les noms des parties visées consignés au dossier (le demandeur, la marque, le fournisseur de contenu, le ou les fournisseur(s) de services d'applications et facilitateur(s));
- une demande de suspension immédiate du trafic associé au numéro abrégé commun (au plus tard dans les 24 heures de l'avis);

- l'historique des infractions de niveau 1 au dossier du fournisseur de contenu;
- une demande d'analyse des causes fondamentales de l'infraction;
- le processus de résolution du problème et le calendrier de mise en œuvre.

Les fournisseurs de services sans fil sont également informés de l'infraction par courriel.

Mesures d'application

Les mesures d'application à prendre pour les infractions de niveau 1 dépendent du nombre d'infractions dont un fournisseur de contenu est accusé, tel que l'atteste son dossier (voir ci-dessous). Les infractions récurrentes peuvent déclencher l'imposition de mesures supplémentaires, à la discrétion des fournisseurs de services sans fil.

1. Suspension du programme de numéros abrégés communs

- a. Comme il est mentionné à la rubrique « Processus de notification » ci-dessus, l'Association transmettra un avis de suspension, ordonnant au facilitateur à connexion directe de suspendre le programme de numéro abrégé (c.-à-d. de cesser d'en offrir l'accès au public) dans les 24 heures.
 - i. Les fournisseurs de contenu et les facilitateurs pourront encore accepter des messages envoyés par les utilisateurs d'appareils mobiles pour honorer des demandes de désabonnement pendant la période de suspension.

2. Analyse des causes fondamentales de l'infraction

- a. Le facilitateur procède à l'analyse des causes fondamentales du problème en utilisant le formulaire officiel fourni par l'Association (voir l'annexe C).
- b. Le formulaire doit être envoyé à l'Association dans les 3 jours ouvrables.
- c. Le fournisseur de services sans fil prendra les moyens raisonnables pour analyser les raisons indiquées sur le formulaire dans les 5 jours ouvrables de sa réception et décider des mesures appropriées :
 - i. demander une mise à jour du programme ou de la demande de numéro abrégé commun;
 - ii. ne pas prendre en compte l'infraction;
 - iii. maintenir la suspension de trafic pour une période déterminée;
 - iv. révoquer le programme de numéros abrégés communs.
- d. Lorsque le fournisseur de services sans fil a pris sa décision, l'Association enverra une lettre d'infraction au demandeur inscrit au dossier, avec copie au facilitateur. Si une sanction est imposée (p. ex., une suspension de trafic ou une révocation du numéro), le demandeur sera informé de son droit d'en appeler de la décision du fournisseur de services.

3. Appel (s'il y a lieu)

- a. Il est possible de faire appel de toutes les sanctions pour infraction de niveau 1, en tout ou en partie. La lettre d'infraction envoyée par l'Association décrira de manière détaillée le processus d'appel, notamment la date limite pour faire la demande.
- b. Lorsqu'ils reçoivent la demande d'appel, les fournisseurs de services sans fil prendront tous les moyens raisonnables pour la traiter dans les 5 jours ouvrables et établir la mesure appropriée à prendre :
 - i. maintenir la décision/la sanction originale;
 - ii. revoir la décision originale relative à la sanction (c.-à-d. réduire ou rejeter la sanction).

- c. L'Association transmettra la décision relative à l'appel au demandeur et au facilitateur.
 - d. Toutes les décisions relatives à des demandes d'appel sont finales et aucune autre mesure ne sera accueillie par les fournisseurs de services sans fil.
4. **Levée de la suspension du programme de numéros abrégés communs**
- a. Le facilitateur ne peut lever la suspension imposée avant de recevoir la confirmation de l'Association que :
 - i. les modifications au programme ou à la demande exigées ont été effectuées et approuvées par les fournisseurs de services sans fil et que les essais préalables au lancement ont été effectués;
OU
 - ii. l'infraction n'a pas été prise en compte.

Escalade des sanctions de niveau 1 : révocation du programme de numéro abrégé commun

Si le facilitateur ne suspend pas le programme dans les 24 heures de la réception de l'avis de suspension ou si le formulaire d'analyse des causes fondamentales n'est pas fourni par le facilitateur à l'Association dans les 3 jours ouvrables, le programme pourra être révoqué par les fournisseurs de services sans fil (c.-à-d., désactivé de manière permanente). Un fournisseur de services sans fil pourra également révoquer un programme à sa discrétion si ces deux conditions sont satisfaites. En cas de révocation du programme, l'Association transmettra une lettre d'annulation au demandeur et au facilitateur indiquant d'entrée en vigueur de la date de la révocation. Les fournisseurs de services sans fil procéderont à la révocation du programme sur leurs réseaux à la date indiquée.

INFRACTIONS RÉPÉTÉES

En cas d'infractions de niveau 1 répétées à l'encontre du même fournisseur de contenu ou expéditeur de messages, le processus décrit ci-dessus sera mis en œuvre. Les fournisseurs de services dans fil auront toutefois la possibilité d'imposer des sanctions supplémentaires, par exemple :

1. **Annulation de la participation**
 - a. En cas d'occurrences répétées d'infractions de niveau 1 (p. ex., 3 infractions en 12 mois consécutifs, tel qu'établi par les fournisseurs de services sans fil à leur entière discrétion), chaque fournisseur se réserve le droit de mettre fin à sa participation aux numéros abrégés communs offerts par le fournisseur de contenu ou l'expéditeur de messages fautif.
2. **Interdiction du fournisseur de contenu**
 - a. En cas d'occurrences répétées d'infractions de niveau 1 (p. ex., 3 infractions en 12 mois consécutifs, tel qu'établi par les fournisseurs de services sans fil à leur entière discrétion), chaque fournisseur se réserve le droit d'interdire pour une durée indéfinie au fournisseur de contenu ou à l'expéditeur de messages fautif de louer des numéros abrégés communs.

3. Mesure d'escalade facultative

- a. Les fournisseurs de services sans fil peuvent, à leur entière discrétion, réduire selon un pourcentage fixe le nombre de transactions par seconde ou le trafic passant qu'ils autorisent, ou les deux à la fois, pour les partenaires des fournisseurs de contenu, les fournisseurs de services d'applications et d'autres facilitateurs partenaires qui ont commis plusieurs infractions de niveau 1 (p. ex., plus de 4 infractions en 12 mois consécutifs).

Infractions de niveau 2

Les infractions suivantes sont des infractions de niveau 2 :

- envoi de contenu non approuvé ou prise en charge de types de programmes non approuvés;
- promotion ou envoi de messages contenant ou approuvant de la publicité ou un cautionnement non approuvé par le fournisseur;
- campagne de nature politique renfermant du contenu ou des messages interdits;
- absence d'éléments exigés pour des programmes de numéros abrégés communs destinés au recouvrement de créances rachetées;
- promotion ou envoi de messages liés à des services de bienfaisance ou des sollicitations de dons non autorisés;
- utilisation non approuvée d'un numéro abrégé partagé ou d'usage général;
- accès ouvert donné par un modèle de messagerie libre-service ou un essai gratuit;
- programmes de démonstration ou d'essai de numéros abrégés communs mis en service dans un environnement de production;
- absence de mécanisme de vérification de l'âge des utilisateurs pour des programmes à accès restreint à un âge minimum;
- absence de réponse au mot-clé ARRÊT ou STOP ou mots non reconnus;
- utilisation non approuvée d'une méthode d'adhésion par consentement tacite;
- lancement commercial d'un programme sans avoir procédé à la phase d'essai préalable obligatoire;
- réponse à un message par mot-clé envoyé d'un numéro différent, soit un numéro abrégé commun, un numéro sans frais ou un numéro à 10 chiffres.

Processus de notification

Lorsqu'elle constate qu'une infraction de niveau 2 a été commise, l'Association envoie un avis par courriel, soit directement soit par le portail de son partenaire de surveillance des médias (tout dépendant de la façon dont l'infraction a été constatée), au facilitateur à connexion directe responsable. L'avis comportera les renseignements suivants :

- le nom et le numéro du programme de numéro abrégé commun en infraction;
- une description de l'infraction et son niveau de gravité;
- les noms des parties visées consignés au dossier (le demandeur, la marque, le fournisseur de contenu, le ou les fournisseur(s) de services d'applications et facilitateur(s));
- le processus de résolution du problème et le calendrier de mise en œuvre;
- selon le cas et la nature de l'infraction, une demande de suspension immédiate du trafic associé au numéro abrégé commun (au plus tard dans les 24 heures de l'avis);

- selon le cas et la nature de l'infraction, il peut être demandé au demandeur d'effectuer une analyse des causes fondamentales du problème;
- les fournisseurs de services sans fil sont également informés de l'infraction par courriel.

Mesures d'application

Les infractions de niveau 2 doivent être résolues dans les **7 jours ouvrables** de la notification.

Si ce délai n'est pas respecté, l'Association demandera au facilitateur de suspendre le trafic associé au numéro en infraction jusqu'à ce que le problème soit résolu à la satisfaction de l'Association.

- 1. Suspension du programme de numéro abrégé commun (s'il y a lieu)**
 - a. L'Association envoie un avis officiel de suspension au facilitateur pour qu'il suspende le programme de numéro abrégé commun (soit en interdisant l'accès au public) dans les 48 heures.
 - b. Le demandeur reçoit copie de l'avis.
- 2. Analyse des causes fondamentales (s'il y a lieu)**
 - a. Le facilitateur procède à l'analyse des causes fondamentales du problème en utilisant le formulaire officiel.
 - b. Le demandeur revoit et approuve l'analyse, puis transmet le formulaire à l'Association et au fournisseur de services sans fil dans les 5 jours ouvrables.
 - c. Le fournisseur de services sans fil examine le formulaire d'analyse dans les 7 jours de sa réception et établit la mesure appropriée à prendre :
 - i. demander une mise à jour du programme ou de la demande de numéro abrégé commun;
 - ii. ne pas prendre en compte l'infraction;
 - iii. révoquer le programme de numéro abrégé commun.
- 3. Appel (s'il y a lieu)**
 - a. Il est possible de faire appel de toutes les sanctions pour infraction de niveau 2, en tout ou en partie. La lettre d'infraction envoyée par l'Association décrira de manière détaillée le processus d'appel, notamment la date limite pour faire la demande.
 - b. Lorsqu'ils reçoivent la demande d'appel, les fournisseurs de services sans fil prendront tous les moyens raisonnables pour la traiter dans les 5 jours ouvrables et établir la mesure appropriée à prendre :
 - i. maintenir la décision/la sanction originale;
 - ii. revoir la décision originale relative à la sanction (c.-à-d. réduire ou rejeter la sanction).
 - c. L'Association transmettra la décision relative à l'appel au demandeur et au facilitateur.
 - d. Toutes les décisions relatives à des demandes d'appel sont finales et aucune autre mesure ne sera accueillie par les fournisseurs de services sans fil.
- 4. Levée de la suspension du programme de numéro abrégé commun (s'il y a lieu)**
 - a. Le facilitateur ne peut lever la suspension imposée avant de recevoir la confirmation de l'Association que :
 - i. les modifications au programme ou à la demande exigées ont été effectuées et approuvées par les fournisseurs de services sans fil et que les

- essais préalables au lancement ont été effectués;
OU
ii. l'infraction n'a pas été prise en compte ou le problème a été résolu.

Escalade des sanctions de niveau 2 : révocation du programme de numéro abrégé commun

Si le facilitateur ne suspend pas le programme dans les 24 heures de la réception de l'avis de suspension ou si le formulaire d'analyse des causes fondamentales n'est pas fourni par le facilitateur à l'Association dans les 5 jours ouvrables, le programme pourra être révoqué par les fournisseurs de services sans fil (c.-à-d., désactivé de manière permanente). Un fournisseur de services sans fil pourra également révoquer un programme à sa discrétion si ces deux conditions sont satisfaites. En cas de révocation du programme, l'Association transmettra une lettre d'annulation au demandeur et au facilitateur indiquant d'entrée en vigueur de la date de la révocation. Les fournisseurs de services sans fil procéderont à la révocation du programme sur leurs réseaux à la date indiquée.

Infractions de niveau 3

Les infractions suivantes sont des infractions de niveau 3 :

- le message crée une fausse impression d'obtention assurée d'un prix ou d'une récompense;
- le choix des gagnants d'un concours est fondé sur des critères autres que l'habileté ou le hasard;
- il n'est pas fait mention qu'il n'est pas nécessaire de faire un achat pour participer à un concours;
- la livraison du message par texto est faussement garantie;
- aucune mention de prix n'est incluse dans un appel à l'action ou à l'étape de l'inscription dans la zone de saisie du numéro de mobile au tarif standard de messagerie (ex. : « les frais standard de messagerie texte peuvent s'appliquer »)
- les exigences à respecter pour transférer une liste d'abonnés ne sont pas toutes remplies;
- le numéro de téléphone mobile du client est inscrit d'office dans des zones de saisie de données;
- les modalités manquent de clarté, sont confuses ou dissimulées;
- la case d'acceptation des modalités d'utilisation ou la case de consentement est cochée à l'avance;
- la promotion du contenu est trompeuse;
- une offre crée un faux sentiment d'urgence;
- des programmes offerts au tarif usuel sont annoncés comme « gratuits »;
- des éléments sont omis dans les modalités d'utilisation des alertes d'urgence;
- absence de références temporelles pour du contenu à caractère périssable (ex. : nouvelles de dernière heure, cours boursiers, information d'urgence);

- un programme est promu comme un service ou un outil d'alerte « d'urgence »;
- les mots-clés AIDE, HELP ou INFO ne déclenchent aucune réponse;
- le nom du programme/de la marque ne figure pas dans le message sortant en réponse aux mots-clés obligatoires AIDE, HELP ou INFO;
- les exigences à respecter pour transférer une liste d'abonnés ne sont pas toutes remplies;
- le tarif de données n'est pas précisé dans un message renfermant une URL;
- pas de vérification du combiné pour les programmes à abonnement lorsque cela est obligatoire.

Processus de notification

Lorsqu'elle constate qu'une infraction de niveau 3 a été commise, l'Association avise le facilitateur responsable par courriel par le truchement du portail de son partenaire de surveillance des médias. L'avis comportera les renseignements suivants :

- le nom et le numéro du programme de numéro abrégé commun en infraction;
- une description de l'infraction et son niveau de gravité;
- les noms des parties visées consignés au dossier (le demandeur, la marque, le fournisseur de contenu, le ou les fournisseur(s) de services d'applications et facilitateur(s));
- le processus de résolution du problème et le calendrier de mise en œuvre.

L'Association travaillera en étroite collaboration avec les facilitateurs pour résoudre rapidement les problèmes associés à des infractions de niveau 3 et leur fera parvenir un rapport sommaire pour les aider à résoudre les problèmes non réglés.

Mesures d'application

Les infractions de niveau 3 doivent être résolues dans les **20 jours ouvrables** de la notification.

Si ce délai n'est pas respecté, l'Association demandera au facilitateur de suspendre le trafic associé au numéro en infraction jusqu'à ce que le problème soit résolu à la satisfaction de l'Association.

Infractions de niveau 4

Les infractions suivantes sont des infractions de niveau 4 :

- ne pas indiquer la fréquence des messages en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP (pour les programmes par abonnement seulement);
- omettre les coordonnées du service à la clientèle en réponse aux mots-clés AIDE, HELP ou INFO;
- omettre les renseignements sur la procédure de désabonnement en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP;
- ne pas indiquer les tarifs dans les messages en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP;
- ne pas respecter les exigences concernant la formulation des messages liés aux mots-clés obligatoires;
- ne pas présenter les cinq mots-clés obligatoires en caractères majuscules;
- dépasser 160 caractères dans les segments de messages véhiculant des mots-clés obligatoires;

- ne pas indiquer le prix, la fréquence des messages ou la procédure pour se désabonner dans le message de vérification du combiné;
- indiquer un numéro de téléphone dans le message en réponse aux mots-clés AIDE, HELP ou INFO qui n'est pas un numéro sans frais alors qu'il s'agit de l'unique méthode pour communiquer avec le service à la clientèle;
- dépasser la limite de 320 caractères pour les messages;
- envoyer une réponse non valide aux mots-clés annoncés (c.-à-d. un message d'erreur ou non valide, ou aucune réponse).

Processus de notification

Lorsqu'elle constate qu'une infraction de niveau 4 a été commise, l'Association avise le facilitateur responsable par courriel par le truchement du portail de son partenaire de surveillance des médias. L'avis comportera les renseignements suivants :

- le nom et le numéro du programme de numéro abrégé commun en infraction;
- une description de l'infraction et son niveau de gravité;
- les noms des parties visées consignés au dossier (le demandeur, la marque, le fournisseur de contenu, le ou les fournisseur(s) de services d'applications et facilitateur(s));
- le processus de résolution du problème et le calendrier de mise en œuvre.

L'Association travaillera en étroite collaboration avec les facilitateurs pour résoudre rapidement les problèmes associés à des infractions de niveau 4 et leur fera parvenir un rapport sommaire pour les aider à résoudre les problèmes non réglés.

Mesures d'application

Les infractions de niveau 4 doivent être résolues dans les **30 jours ouvrables** de la notification.

Si ce délai n'est pas respecté, l'Association demandera au facilitateur de suspendre le trafic associé au numéro en infraction jusqu'à ce que le problème soit résolu à la satisfaction de l'Association.

POUR TOUTES LES INFRACTIONS DE NIVEAU 3 OU 4

1. Mesures correctives à prendre

- a. L'avis d'infraction et les mesures correctives à prendre sont envoyés au demandeur et au facilitateur concernés.
- b. Le demandeur doit corriger ou supprimer la page web fautive, corriger les messages ou soumettre une demande corrigée ou modifiée de numéro abrégé commun à l'Association.

2. Validation

- a. L'objet ayant donné lieu à la vérification fera l'objet d'un essai ou d'une reprise d'essai dans les 3 jours ouvrables.
 - i. Si l'essai réussit, le dossier d'audit sera fermé sur le portail du partenaire de surveillance (Aegis).
 - ii. Si l'essai échoue, le demandeur devra mettre à jour sa demande et la resoumettre dans les 5 jours ouvrables pour un nouvel essai.

Si le demandeur, un fournisseur de services d'applications ou un facilitateur a besoin de plus de temps pour résoudre un dossier d'infraction de niveau 3 ou 4, ou souhaite se prévaloir d'une exemption spéciale pour éviter la suspension de son numéro abrégé commun, il doit soumettre une demande à l'Association par courriel à l'adresse sc_audit@canadatelecoms.ca avant l'échéance des délais indiqués ci-dessus. L'Association, et dans certains cas, les fournisseurs de services sans fil concernés, étudiera la demande et pourrait demander des changements ou des correctifs. L'Association rajustera le délai alloué en conséquence. L'Association peut toutefois, à son entière discrétion, refuser de prolonger le délai ou d'accorder une exemption.

Dossier d'infractions

L'Association tient un dossier d'infractions pour tous les participants à des programmes de numéros abrégés communs pour s'assurer qu'ils se conforment aux politiques d'utilisation applicables. Le dossier d'infractions indique toutes les parties qui ont commis des écarts de conformité, donne les détails des infractions et indique le niveau de gravité de chacune.

À l'entrée en vigueur du présent guide, tous les participants auront un dossier vierge. Les infractions seront ensuite consignées au dossier qui sera transmis régulièrement aux fournisseurs de services sans fil. Les parties peuvent demander leur dossier d'infractions à l'Association en tout temps en faisant une demande par courriel à sc_audit@canadatelecoms.ca.

L'Association peut à sa discrétion effacer le dossier d'infractions d'un participant qui n'a eu aucune infraction de niveau 1 au cours de 12 mois consécutifs.

Pour consulter d'autres documents de référence et connaître les ressources disponibles en matière de conformité, veuillez vous rendre sur le site :
<https://www.txt.ca/fr/documents-de-conformite/>.

Annexe A

Liste des infractions (de tous les niveaux) :

Violation	Niveau de gravité	Renvoi à la politique
Envoyer des messages non sollicités ou des pourriels	1	1.1
Hameçonner les utilisateurs en insérant des liens malveillants dans un message pour leur soutirer des renseignements	1	3.2.3
Envoyer des messages renfermant des propos haineux ou obscènes, des représentations d'actes de violence ou cautionnant ces actes, ou tout autre contenu illicite	1	1.1
Promouvoir ou transmettre des messages renfermant du contenu réservé à un auditoire ayant un âge minimum	1	1.1
Utilisation non autorisée de messagerie texte à tarif supplémentaire ou de la facturation directe par le fournisseur de services sans fil	1	Annexe B
Transfert de consentement non autorisé	1	3.1.5
Cession, revente ou sous-location d'un numéro abrégé commun sans autorisation préalable	1	1.1

Envoi de contenu non approuvé ou prise en charge de types de programmes non approuvés;	2	3.1.5
Promotion ou envoi de messages contenant ou approuvant de la publicité ou un cautionnement non approuvé par le fournisseur;	2	3.4.3
Campagne de nature politique renfermant du contenu ou des messages interdits	2	3.5.4.5
Absence d'éléments exigés pour des programmes de numéros abrégés communs destinés au recouvrement de créances rachetées	2	3.5.4.4
Promotion ou envoi de messages liés à des services de bienfaisance ou des sollicitations de dons non autorisés	2	3.5.3
Utilisation non approuvée d'un numéro abrégé partagé ou d'usage général	2	3.5.4.1
Accès ouvert donné par un modèle de messagerie libre-service ou un essai gratuit	2	3.5.4.1
Programmes de démonstration ou d'essai de numéros abrégés communs mis en service dans un environnement de production	2	3.2.4
Absence de mécanisme de vérification de l'âge des utilisateurs pour des programmes à accès restreint à un âge minimum	2	3.5.4.3

Absence de réponse au mot-clé ARRÊT ou STOP ou mots non reconnus	3	1.1
Utilisation non approuvée d'une méthode d'adhésion par consentement tacite	2	3.2.2
Lancement commercial d'un programme sans avoir procédé à la phase d'essai préalable obligatoire	2	3.3

Réponse à un message par mot-clé envoyé d'un numéro différent, soit un numéro abrégé commun, un numéro sans frais ou un numéro à 10 chiffres	2	1.1
Le message crée une fausse impression d'obtention assurée d'un prix ou d'une récompense	3	B4.1
Le choix des gagnants d'un concours est fondé sur des critères autres que l'habileté ou le hasard	3	3.5.1
Il n'est pas fait mention qu'il n'est pas nécessaire de faire un achat pour participer à un concours	3	3.5.1
La livraison du message par texto est faussement garantie	3	3.5.4.1
Aucune mention de prix n'est incluse dans un appel à l'action ou à l'étape de l'inscription dans la zone de saisie du numéro de mobile au tarif standard de messagerie (ex. : « les frais standard de messagerie texte peuvent s'appliquer »)	3	3.4.2
Les exigences à respecter pour transférer une liste d'abonnés ne sont pas toutes remplies	3	3.1.8
Le numéro de téléphone mobile du client est inscrit d'office dans des zones de saisie de données	3	3.4.2.2
Les modalités manquent de clarté, sont confuses ou dissimulées	3	3.1.3
La case d'acceptation des modalités d'utilisation ou la case de consentement est cochée à l'avance	3	3.1.3
La promotion du contenu est trompeuse	3	1.1
Une offre crée un faux sentiment d'urgence	3	B3.2
Des programmes offerts au tarif usuel sont annoncés comme « gratuits »	3	3.4.1
Des éléments sont omis dans les modalités d'utilisation des alertes d'urgence	3	3.5.4.2
Absence de références temporelles pour du contenu à caractère périssable (ex. : nouvelles de dernière heure, cours boursiers, information d'urgence)	3	3.1.2
Un programme est promu comme un service ou un outil d'alerte « d'urgence »	3	3.1.1
Les mots-clés AIDE, HELP ou INFO ne déclenchent aucune réponse	3	3.2.2
Le nom du programme/de la marque ne figure pas dans le message sortant en réponse aux mots-clés obligatoires AIDE, HELP ou INFO	3	3.2.2
les exigences à respecter pour transférer une liste d'abonnés ne sont pas toutes remplies	3	3.2.3
Le tarif de données n'est pas précisé dans un message renfermant une URL	3	3.1.6
Ne pas indiquer la fréquence des messages en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP (pour les programmes par abonnement seulement)	4	3.2.2
Omettre les coordonnées du service à la clientèle en réponse aux mots-clés AIDE, HELP ou INFO	4	3.2.2
Omettre les renseignements sur la procédure de désabonnement en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP	4	3.2.2

Ne pas indiquer les tarifs dans les messages en réponse aux mots-clés AIDE ou HELP	4	3.2.2
Indiquer un numéro de téléphone dans le message en réponse aux mots-clés AIDE, HELP ou INFO qui n'est pas un numéro sans frais alors qu'il s'agit de l'unique méthode pour communiquer avec le service à la clientèle	4	1.1
Ne pas respecter les exigences concernant la formulation des messages liés aux mots-clés obligatoires	4	3.2.2
Ne pas présenter les cinq mots-clés obligatoires en caractères majuscules	4	3.2.2
Dépasser 160 caractères dans les segments de messages véhiculant des mots-clés obligatoires	4	3.2.2
Ne pas indiquer le prix, la fréquence des messages ou la procédure pour se désabonner dans le message de vérification du combiné	4	3.1.6
Dépasser la limite de 320 caractères pour les messages	4	1.1
Envoyer une réponse non valide aux mots-clés annoncés (c.-à-d. un message d'erreur ou non valide, ou aucune réponse)	4	3.4.2.1

Annexe B

Guide sommaire d'intervention aux infractions

Niveau de gravité	Mesure à prendre
1	<p>Suspension immédiate du trafic</p> <p>Solution et analyse des causes fondamentales dans les 3 jours ouvrables</p> <p>Le fournisseur de services sans fil peut révoquer le numéro ou lever la suspension après examen de l'analyse des causes.</p> <p>Possibilité d'appel du fournisseur de contenu; les fournisseurs de services sans fil peuvent aussi réévaluer la sanction imposée</p> <p>Violation consignée au dossier du fournisseur de contenu/expéditeur du message</p>
2	<p>Solution requise dans les 7 jours ouvrables</p> <p><i>Le trafic peut être suspendu.</i></p> <p><i>Une analyse des causes fondamentales peut être nécessaire (dans les 5 jours ouvrables).</i></p> <p>Si le problème n'est pas résolu, le trafic est suspendu.</p>
3	<p>Solution requise dans les 20 jours ouvrables</p> <p>Si le problème n'est pas résolu, le trafic est suspendu.</p>
4	<p>Solution requise dans les 30 jours ouvrables</p> <p>Si le problème n'est pas résolu, le trafic est suspendu.</p>
<p>Dans tous les cas, c'est l'Association qui enverra la demande de suspension du trafic au facilitateur à connexion directe, au nom des fournisseurs de services sans fil.</p>	
<p>Les facilitateurs à connexion directe devront obtempérer à la demande formulée par l'Association. S'ils ne s'y conforment pas, le dossier sera relayé aux fournisseurs de services sans fil, qui pourront alors procéder à la suspension ou abolir le numéro dans leurs listes jusqu'à nouvel ordre.</p>	
<p>Dans l'éventualité où des infractions de niveau 1 sont commises à répétition (soit 3 au cours de 12 mois consécutifs, tel que déterminé par les fournisseurs de services sans fil, à leur entière discrétion), chaque fournisseur de services sans fil se réserve le droit de cesser sa participation à d'autres programmes de numéros abrégés associés au fournisseur de contenu ou à l'expéditeur de message récidiviste.</p>	
<p>Dans l'éventualité où des infractions de niveau 1 sont commises à répétition (soit 3 au cours de 12 mois consécutifs, tel que déterminé par les fournisseurs de services sans fil, à leur entière discrétion), chaque fournisseur de services sans fil se réserve le droit d'interdire indéfiniment au fournisseur de contenu ou à l'expéditeur de message récidiviste de louer de nouveaux numéros abrégés.</p>	

Annexe C

Formulaire d'analyse des causes fondamentales de l'infraction

La première section du formulaire doit être remplie par l'Association, qui le transmettra ensuite au facilitateur à connexion directe avec l'avis de notification d'infraction. Selon la nature de l'infraction commise, d'autres renseignements ne figurant pas dans le formulaire pourraient être exigés.

À remplir par l'Association canadienne des télécommunications	
Date de constatation de l'infraction :	
Numéro abrégé commun :	
Nom du programme :	
Fournisseur(s) de contenu :	
Fournisseur(s) d'application (le cas échéant) :	
Facilitateur indirect (le cas échéant) :	
Facilitateur à connexion directe :	
Résumé de l'infraction :	
Pièces justificatives (p. ex., saisies d'écran) :	
À remplir par le fournisseur de contenu	
Date de soumission du formulaire :	
Période pendant laquelle le problème a touché le numéro abrégé (ex. : hameçonnage) :	
Nombre de MSISDN associés aux alertes :	
Si possible, fournir la liste des MSISDN touchés, par fournisseurs de services sans fil :	
Comment l'accès au numéro abrégé a-t-il été déterminé?	
Quelles mesures correctives et/ou précautions ont été prises ou ont été mises en place pour empêcher que le problème ne se reproduise?	
<i>Pour les numéros abrégés communs partagés uniquement</i>	
Veuillez indiquer le nombre de marques/clients qui utilisent actuellement le numéro abrégé commun :	