

Mise en œuvre de l'inscription permanente à la Liste des numéros de télécommunication exclus

Étude de faisabilité tenant compte des principaux problèmes et
recommandations stratégiques
et plan de mise en œuvre

29 mars 2012

Préparé pour :
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
M. Masood Qureshi
Gestionnaire principal, Mise en application, Télécommunications

Limitations, restrictions et précisions

PossibleNOW inc. (PossibleNOW) a été engagée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC ou le Conseil) comme consultant indépendant chargé de mener une étude sur la faisabilité de transformer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus en un registre de numéros permanent. Pour cette étude, nous nous sommes fondés sur notre expérience, des recherches indépendantes et les observations de divers intervenants, notamment du CRTC, de fournisseurs de services de télécommunication (FST) et de fournisseurs de données commerciales du Canada. Nous sommes conscients que ce rapport est l'un des éléments que le CRTC prendra en considération pour se faire une opinion sur l'inscription permanente des numéros au Canada. Les recommandations et les conclusions formulées dans le présent rapport tiennent compte des limitations, des restrictions et des précisions qui suivent, sous réserve de changements qui pourraient avoir un effet important sur les recommandations et les conclusions de PossibleNOW :

- Pour la préparation du présent rapport, PossibleNOW s'est servie d'information tirée de sources publiques et de données provenant de divers intervenants. Sauf si la crédibilité de l'information était douteuse, PossibleNOW s'est fié à cette information comme fondement pour ses recommandations et ses conclusions. PossibleNOW n'a pas vérifié de façon indépendante l'intégralité et l'exactitude de l'information;
- PossibleNOW a préparé le présent rapport en se fondant sur la situation financière, économique et commerciale actuelle. Bien que la situation à venir puisse changer, ces changements ne font pas partie de la portée du rapport;
- PossibleNOW s'est appuyée sur les meilleures estimations et les meilleurs avis en ce qui a trait aux coûts projetés de mise en œuvre d'un registre de numéros permanent;
- Le rapport a été préparé conformément aux modalités de l'accord conclu entre le Conseil et PossibleNOW. PossibleNOW n'assume aucune responsabilité à l'égard d'une partie autre que le Conseil quant à l'utilisation de ce rapport;
- Pour la préparation du rapport, PossibleNOW s'est fondée sur la version provisoire du rapport, datée du 9 mars 2012 et examinée par le Conseil, puisque cet examen n'a pas révélé d'erreur, d'omission ou de déformation des faits pouvant influencer sur les recommandations et les conclusions formulées ici.

Table des matières

Introduction.....	1
Considérations importantes.....	2
Principales conclusions et recommandations.....	3
Méthode du processus de nettoyage.....	4
Une entreprise complexe.....	4
Étapes du processus de nettoyage.....	6
Exigences relatives aux données.....	6
Exigences relatives aux données de l'administrateur de la LNTE.....	7
Exigences relatives aux données des FST.....	7
Disponibilité des données.....	7
Données sur les services filaires.....	8
Données des services sans fil.....	10
Facteurs de coûts.....	10
Coûts des données.....	11
Coûts du traitement.....	11
Cadre de mise en œuvre du registre permanent.....	12
Principales hypothèses à l'appui du plan.....	13
Tendances technologiques et développements du marché dans le domaine des télécommunications.....	13
Conclusion.....	14

Introduction

La Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) est un registre établi à l'échelle nationale qui permet aux consommateurs de réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités qu'ils reçoivent. Sauf certaines exceptions, les entreprises de télémarketing ne sont pas autorisées à appeler les numéros de téléphone inscrits à la LNTE.

Dès les débuts de la LNTE, le Conseil a pris en considération la question quant à la durée des inscriptions. Lors d'instances publiques, divers intervenants ont souligné que les numéros débranchés et réattribués devraient être retirés de la LNTE. Autrement, les nouveaux abonnés pourraient être privés, à leur insu, de télécommunications qu'ils souhaiteraient recevoir. Les intervenants ont fait valoir que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) utilisant les ressources du Plan de numérotation nord-américain (PNNA) devraient être tenus de présenter chaque mois une liste des numéros qui ont été débranchés ou arrivés au terme de leur cycle de vieillissement, et que les numéros débranchés devraient être retirés de la LNTE chaque mois¹.

Le Conseil prend note des préoccupations concernant le fait que, si les numéros débranchés et réattribués ne sont pas retirés de la LNTE, les consommateurs qui ont obtenu un nouveau numéro de télécommunication ne pourraient pas recevoir d'appels de télémarketing alors qu'ils souhaiteraient les recevoir².

Le Conseil a aussi noté que, pour supprimer les numéros de télécommunication débranchés ou réattribués de la LNTE, il faut disposer de données à jour sur ces numéros. Le Conseil a considéré que, pour ce faire, il faudrait établir un processus selon lequel les FST présenteraient chaque mois, par voie électronique, les données requises dans un format normalisé. Toutefois, le Conseil a considéré que la mise en œuvre d'un tel processus imposerait des coûts aux FST, qui pourraient s'avérer un fardeau excessif³.

En 2009, le Conseil a annoncé que les numéros de téléphone inscrits sur la LNTE demeureraient sur la liste pendant cinq ans au lieu de trois. La nouvelle période d'inscription a été automatiquement appliquée aux 6,7 millions de numéros de téléphone déjà inscrits en plus des

¹ Décision de télécom CRTC 2007-48, *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 3 juillet 2007

² Ibidem

³ Ibidem

nouvelles inscriptions sur la liste⁴. En mars 2012, la LNTE comptait plus de 10,5 millions de numéros de téléphone inscrits.

Le présent rapport vise à déterminer et à évaluer les options à l'égard des processus et des procédures nécessaires pour s'assurer que les numéros débranchés et réattribués sont retirés de la LNTE, à examiner les principaux problèmes et à formuler des recommandations relativement à un cadre de mise en œuvre.

Considérations importantes

Le processus de mise en œuvre établi doit être fondé sur une approche méthodique qui tient compte de plusieurs considérations essentielles :

Considération n° 1 : Tenir compte de manière équilibrée des besoins des parties intéressées - L'augmentation des inscriptions à la LNTE depuis son lancement montre que la liste offre aux consommateurs un avantage appréciable. Toutefois, pour mettre en œuvre un plan visant à rendre l'inscription permanente, les besoins de toutes les parties intéressées doivent être pris en compte. Les entreprises de télémarketing doivent avoir l'assurance que les numéros sont retirés de la liste aussi rapidement que possible. Le coût et les efforts pour nettoyer la LNTE ne doivent pas être trop contraignants pour les FST. L'exactitude de la LNTE doit être maintenue afin de permettre au Conseil de mettre efficacement en application son utilisation.

Considération n° 2 : Tenir compte des leçons tirées des expériences menées dans d'autres pays - Comme le Canada et les États-Unis utilisent le même plan de numérotation, l'expérience des États-Unis est probablement la plus pertinente pour ce qui est de mettre en œuvre une inscription permanente des numéros au Canada. En 2008, le Congrès des États-Unis a adopté une loi améliorant la liste des numéros de télécommunication exclus (Do-Not-Call Improvement Act of 2007) qui a éliminé le retrait automatique de numéros du registre américain des numéros exclus⁵.

Considération n° 3 : Établir des objectifs réglementaires pour assurer l'efficacité - Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées conformément à l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications*. Dans le projet de loi C-37, une loi visant à modifier la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil s'est vu attribuer les pouvoirs de déléguer une autre personne pour administrer les bases de données ou les systèmes opérationnels aux fins d'établissement de la LNTE. Conformément à son mandat prévu par la loi, le Conseil doit veiller à ce que la réglementation soit efficace et efficiente, selon les besoins.

⁴ Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 20 avril 2009

⁵ U.S. Public Law No : 110-187, 122 Stat. 633, *Do-Not-Call Improvement Act of 2007*, 110^e Congrès, 15 février 2008

Principales conclusions et recommandations

L'analyse des renseignements rassemblés dans le cadre de cette étude de faisabilité nous a permis de formuler les principales conclusions et recommandations suivantes :

- La conversion de la LNTE d'une période d'inscription de cinq ans à une inscription permanente des numéros est un objectif réalisable.
- Les données nécessaires sur la majorité des numéros de service filaires qui devraient être retirés parce qu'ils ont été débranchés et réattribués sont disponibles dans le marché commercial actuel. Toutefois, leur licence d'utilisation actuelle est réservée aux éditeurs d'annuaires et à l'assistance-annuaire. Nous recommandons que les FST aient l'obligation de fournir les données requises.
- Les fournisseurs de services sans fil disposent des données nécessaires sur les numéros de service sans fil qui devraient être retirés parce qu'ils ont été débranchés et réattribués. Toutefois, ces données ne sont pas actuellement disponibles sur le marché commercial. Ces données ont déjà été fournies par les fournisseurs de services sans fil à des fins d'utilisation particulière. Nous recommandons que les FST aient l'obligation de fournir ces données.
- Même avec un accès aux données appropriées, le processus de détermination des numéros devant être retirés de la liste s'avère un algorithme complexe. Une simple élimination des numéros débranchés se traduirait par des retraits inappropriés. Des algorithmes ont été conçus à cette fin et sont offerts sur le marché.
- Nous recommandons que l'inscription permanente des numéros soit considérée comme un avantage important sur le plan social et qu'elle devienne obligatoire en tant que service pour le bien public.
- Nous recommandons qu'un processus de nettoyage visant à retirer de la LNTE les numéros de télécommunication débranchés et réattribués soit mis en œuvre de manière efficace et économique.
- Nous recommandons que le fournisseur du processus de nettoyage des données soit compétent et qu'il ait une expérience en analyse de données sur les télécommunications et en rotation des ménages.
- Nous recommandons que, si le fournisseur chargé de mettre en œuvre le processus de nettoyage des données n'est pas l'administrateur de la LNTE, ce fournisseur agisse à titre de sous-traitant de l'administrateur de la LNTE et que ce dernier recouvre les coûts associés aux services de nettoyage à l'aide des frais d'inscription des télévendeurs.

- Nous recommandons que le processus de nettoyage soit effectué mensuellement afin de maintenir un équilibre entre les intérêts des différentes parties.

Méthode du processus de nettoyage

Une entreprise complexe

La période d'inscription actuelle de cinq ans est un moyen sommaire de retirer des numéros de téléphone de la LNTE. Dans ce scénario, il suffit que l'administrateur de la LNTE retire les numéros de la liste à la fin du délai de grâce de 31 jours après les cinq ans d'inscription qui ont commencé le jour où le consommateur a inscrit son numéro sur la liste ou qu'il a renouvelé son inscription.

Pour l'industrie du télémarketing, l'avantage d'une méthode fondée sur une période déterminée est que tous les numéros sont périodiquement retirés de la liste à moins que le consommateur fasse l'effort de renouveler son inscription avant la période d'expiration. Cette méthode diminue les conséquences liées au fait de ne pas retirer les numéros débranchés et réattribués de la LNTE. Toutefois, elle place le fardeau sur le consommateur qui souhaite que son numéro demeure sur la liste en l'obligeant à se réinscrire. Cette méthode entraînera probablement une désinscription automatique des numéros de télécommunication pour un grand nombre de consommateurs, avec pour conséquence une interruption non désirée de la protection de la vie privée.

Pour les consommateurs, l'avantage d'une méthode fondée sur une période indéterminée est l'élimination d'avoir à se réinscrire pour que leur numéro demeure sur la liste. Si le consommateur souhaite que son numéro soit retiré de la liste, il doit annuler l'inscription de son numéro. Toutefois, en l'absence d'un processus de nettoyage, cette méthode maintient sur la liste les numéros débranchés et réattribués à un nouveau consommateur, empêchant ainsi les télévendeurs de communiquer avec les consommateurs dont les préférences peuvent être différentes de celles de l'abonné précédent.

La mise en œuvre d'un processus de nettoyage est une entreprise complexe qui nécessite de comparer les numéros de télécommunication avec la date de la demande d'inscription à la LNTE pour en vérifier la validité. Cette comparaison requiert un algorithme pouvant traiter et déchiffrer efficacement les flux d'entrée des données comprenant les noms, adresses, numéros, dates et autres renseignements, en plus du numéro de télécommunication et de la date d'inscription à la LNTE.

Au début de l'exploitation du registre américain des numéros exclus, la Federal Trade Commission (FTC) a constaté que le fait de se fonder uniquement sur les données concernant le débranchement et la réattribution d'un numéro entraînait pour de nombreux consommateurs le retrait erroné de leur numéro dans le registre. Par exemple, une interruption temporaire de service en raison des vacances du consommateur ou d'un retard de paiement pouvait être codée comme un débranchement de numéro. Un numéro pouvait aussi être codé comme ayant été réattribué à la suite de changements dans les plans de facturation ou de fournisseur de services interurbains, même si le consommateur n'avait pas changé de numéro. Par conséquent, après un examen approfondi des problèmes liés aux données, la FTC a conçu un processus pour retirer un numéro du registre seulement lorsque le numéro a été débranché et réattribué par la suite⁶.

Comme le décrivent les paragraphes ci-dessous, dont l'information est tirée du rapport de 2008 de la FTC au Congrès, un processus efficace doit analyser l'historique d'un numéro de téléphone dans la base de données et les mises à jour quotidiennes des bases de données sur les numéros débranchés et nouvellement rebranchés pour déterminer les numéros de téléphone qui ont effectué une rotation complète. L'analyse commence par les numéros inscrits comme étant nouvellement branchés dans la base de données. Une demande de débranchement ne suffit pas en soi pour lancer une analyse puisqu'il est impossible de savoir si le numéro a été attribué à un nouvel abonné avant qu'il soit rebranché.

Pour chaque numéro de téléphone codé comme nouvellement branché, un processus en deux étapes permet de vérifier que le numéro de téléphone a été attribué à un nouveau consommateur. Tout d'abord, si le nouveau branchement concerne un numéro de téléphone qui existait déjà dans la base de données, il faut vérifier l'adresse postale qui y est associée. Si le numéro est rebranché à la même adresse, ce rebranchement n'est pas considéré comme une réattribution. Ce processus élimine les nouveaux branchements effectués pour des questions de facturation ou les débranchements saisonniers qui sont plus tard rétablis, sans qu'il y ait un changement d'abonné. Il élimine aussi les nouveaux branchements associés à des changements dans le service téléphonique. Ces nouveaux branchements ne sont pas considérés comme des réattributions valables.

La vérification de l'adresse correspondant au numéro permet aussi d'établir si les nouveaux branchements sont simplement le fait du transfert d'un compte de téléphone d'un membre du ménage à un autre. Comme de nombreuses personnes d'un même ménage ont souvent un numéro de téléphone commun, l'inscription ne concerne pas seulement l'abonné au service filaire. Dans le cas d'un numéro commun, les appels de télémarketing non voulus portent atteinte aux droits à la protection de la vie privée de tous les membres du ménage. Par

⁶ Do-Not-Call Improvement Act of 2007, *Report to Congress: Regarding the Accuracy of the Do Not Call Registry*, Federal Trade Commission, octobre 2008

conséquent, la décision d'inscrire le numéro de téléphone du ménage sur une liste est une décision prise en commun par les membres du ménage.

Une fois qu'on a déterminé que le numéro n'a pas été rebranché à la même adresse, le nom de famille associé au compte est vérifié par rapport aux autres noms de famille ayant déjà été associés au numéro de téléphone, afin d'éliminer la possibilité qu'un ménage ait déménagé et gardé le même numéro de téléphone.

Depuis décembre 2011, la FTC considère toujours que l'élimination de la nécessité de renouveler une inscription n'a pas diminué l'exactitude du registre américain, mais qu'elle a permis de préserver, sans interruption, les droits des consommateurs à la protection de leur vie privée et d'éviter les coûts associés à l'éducation des consommateurs sur la nécessité de se réinscrire⁷.

Étapes du processus de nettoyage

Comme chef de file de l'analyse de la rotation des ménages et du nettoyage des données, nous nous sommes servis de notre connaissance du processus de nettoyage mis en place aux États-Unis comme fondement d'une méthode pouvant s'appliquer à la LNTE du Canada. Voici un aperçu général des activités requises pour nettoyer la liste :

- la compilation des données par les FST;
- la collecte des données par le responsable du nettoyage;
- la création d'un algorithme de nettoyage par le responsable du nettoyage;
- la collecte des données sur la LNTE auprès de son administrateur;
- l'application de l'algorithme de nettoyage par le responsable du nettoyage;
- la fourniture à l'administrateur de la LNTE des numéros pouvant être retirés;
- le retrait des numéros de la liste par l'administrateur de la LNTE.

Pour assurer l'équilibre entre intérêts des diverses parties, nous recommandons que le processus de nettoyage soit effectué chaque mois.

Exigences relatives aux données

Cette section porte sur la nature et le type de données et de renseignements que les fournisseurs de services de télécommunication du Canada et d'autres devraient créer ou fournir pour le registre d'inscription permanente ainsi que sur la fréquence à laquelle ces données et ces renseignements devraient être fournis.

⁷ *Biennial Report to Congress Under the Do Not Call Registry Fee Extension Act of 2007*, Federal Trade Commission, décembre 2011

Exigences relatives aux données de l'administrateur de la LNTE

L'administrateur de la LNTE gère le système des sources de données de la LNTE. Par conséquent, nous recommandons que, lorsque le responsable du nettoyage n'est pas l'administrateur de la LNTE, ce dernier coordonne étroitement le service de nettoyage.

Les données du registre fournies par l'administrateur de la LNTE comprendront seulement le numéro de téléphone du consommateur et la date où le consommateur a inscrit son numéro sur la LNTE ou une date plus récente s'il a renouvelé son inscription. L'administrateur de la LNTE doit élaborer un processus pour fournir ces données au responsable du nettoyage ainsi que pour recevoir et appliquer les résultats du processus de nettoyage de la LNTE.

Exigences relatives aux données des FST

Selon la méthode appliquée aux États-Unis pour le nettoyage du registre américain des numéros de télécommunication exclus, les éléments des données ci-dessous fournis par les FST sont nécessaires pour élaborer un algorithme pouvant s'appliquer au processus de nettoyage :

Services filaires

- le numéro de téléphone de l'abonné;
- le prénom de l'abonné;
- le nom de famille de l'abonné;
- l'adresse de l'abonné;
- l'activité de commande de service du FST (branchement ou débranchement);
- la date de l'activité de commande de service du FST.

Services sans fil

- le numéro de téléphone de l'abonné;
- le prénom de l'abonné;
- le nom de famille de l'abonné;
- l'adresse de l'abonné (facultative)
- l'activité de commande de service du FST (branchement ou débranchement);
- la date de l'activité de commande de service du FST.

Disponibilité des données

Nous avons examiné une vaste gamme de données disponibles, y compris mais non de façon limitative les données des intervenants, les données recueillies et les renseignements tirés des inscriptions d'abonnés. Notre but était de déterminer si les données et les renseignements devraient être créés ou s'ils le sont déjà dans le cours normal des activités. De plus, nous avons cherché à déterminer la source de données la plus efficiente quant à l'exactitude des données par rapport au coût général des données. À cette fin, nous avons axé notre recherche sur les sources de données facilement disponibles sur le marché. Nos résultats sur la disponibilité des données se divisent selon qu'elles concernent les services filaires ou les services sans fil. De manière générale, le numéro d'un consommateur d'un service filaire est publié dans un annuaire téléphonique, à moins que le consommateur ne demande que le numéro ne soit pas publié. Le numéro d'un consommateur des services sans fil n'est pas publié dans un annuaire téléphonique

à moins que le consommateur demande que le numéro soit publié. Nous avons trouvé diverses sources qui fournissaient des données de manière quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. Nous recommandons que les données soient recueillies aussi souvent que possible à partir des sources disponibles. Pour les sources qui ne sont pas actuellement disponibles et doivent être créées, nous recommandons que les données soient au minimum fournies chaque mois.

Données sur les services filaires

La plupart des numéros de télécommunication inscrits sur la LNNTE sont des numéros de service filaire. Parmi les sources de données disponibles sur les services filaires, nous avons déterminé que les renseignements tirés des inscriptions d'abonnés fournissaient des données suffisantes tout en étant les plus exacts. Il existe deux services qui offrent actuellement les renseignements tirés des inscriptions d'abonnés :

- Le service de fichier d'échange d'inscriptions ordinaires (FEIO) offre un ensemble complet de renseignements de base non confidentiels tirés des inscriptions d'abonnés pour une entreprise de services locaux (ESL), lisibles par ordinateur;
- Le service de fichiers répertoires (SFR) fournit les mêmes renseignements que le service de FEIO, plus des renseignements sur les inscriptions complexes comme l'information sur les sous-inscriptions d'entreprises ou de l'information complémentaire sur les inscriptions pour une ligne principale de résidence.

Ces services fournissent les renseignements non confidentiels tirés des inscriptions d'abonnés qui servent à la publication des annuaires et à la prestation de services d'assistance-annuaire. Ces renseignements ne peuvent provenir que de l'ESL qui offre des services locaux à ses clients, de sorte qu'ils ne peuvent pratiquement pas être reproduits par les concurrents. En conséquence, le Conseil a estimé que le service de FEIO et le SFR doivent être considérés comme des services essentiels⁸.

Les données du fichier d'échange d'inscriptions ordinaires sont fournies sur une base quotidienne, hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle. Toutefois, ces données sont limitées et ne comprennent pas les numéros de téléphone non publiés ou non répertoriés ni les numéros de services sans fil.

Le service de fichiers répertoires est uniquement mensuel et offre les fichiers principaux ou les fichiers de mise à jour.

⁸ Décision de télécom CRTC 2008-17, *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 3 mars 2008

- Fichier principal – Fichier répertoire mis à jour chaque mois pour inclure le fichier de mise à jour du mois précédent. Le fichier principal comprend les renseignements tirés des inscriptions d’abonnés au dernier jour ouvrable avant le premier week-end complet de chaque mois.
- Fichier de mise à jour – Le fichier du mois en cours contient seulement les changements apportés aux renseignements tirés des inscriptions d’abonnés, c’est-à-dire les ajouts, révisions et suppressions qui résultent des activités de commande de service touchant au fichier principal. Pendant un intervalle d’un mois, le fichier de mise à jour comprend les changements apportés aux renseignements tirés des inscriptions d’abonnés au dernier jour ouvrable précédant le premier week-end complet de chaque mois.

Actuellement, le service de FEIO et le SFR sont seulement offerts aux ESL, aux entreprises de services intercirconscriptions (ESI), aux fournisseurs de service sans fil (FSSF) et aux autres fournisseurs de services de téléphonistes (AFST), au moyen d’ententes de licence et aux fins d’utilisation restreinte.

Les renseignements fournis dans le fichier répertoire sont :

- Nom
 - Résidence :
 - nom de famille, prénom ou initiales
 - désignation s’il y a lieu
 - titre (Dr) s’il y a lieu
 - statut (Jr) s’il y a lieu
 - Affaires :
 - nom de l’entreprise, désignation de l’entreprise (p. ex. avocat)
 - ou nom de famille, suivi du prénom ou des initiales et de la désignation s’il y a lieu
- Adresse (à moins que le consommateur demande qu’elle ne soit pas indiquée)
 - adresse ou emplacement (étage, édifice, etc.), si le renseignement est inscrit dans l’annuaire
 - adresse ou emplacement (p. ex. étage, pièce, appartement), si le renseignement est inscrit dans l’annuaire
 - numéro de porte ou suffixe – numéro d’immeuble ou de route rurale s’il y a lieu – nom de rue ou adresse inhabituelle
 - nom de la collectivité (s’il est indiqué dans l’adresse inscrite)
- Numéro de téléphone
 - numéro de téléphone de sept chiffres inscrit ou indicatif régional (PNNA) et numéro de téléphone de sept chiffres, selon le cas
- Abréviation du nom du service téléphonique local
- Indicateur affaires/résidence/gouvernement
- Lettre de l’indicateur alphabétique
- Code postal

Données des services sans fil

Il y a actuellement environ 3,7 millions de numéros de télécommunication sans fil inscrits sur la LNTE, ce qui représente près de 36 % de tous les numéros inscrits. La collecte des données des services sans fil s'avère un défi, puisque, contrairement aux données des services filaires, aucune source n'offre de manière générale les renseignements tirés des inscriptions d'abonnés qui contiennent les éléments de données requis pour exécuter le nettoyage. La confidentialité des renseignements tirés des inscriptions d'abonnés à un service sans fil préoccupe les consommateurs qui s'attendent à ce que ces renseignements soient protégés. Il faut noter que pour les services sans fil, l'adresse est considérée comme facultative. Le numéro de service sans fil est considéré comme un élément des coordonnées d'une personne et un seul changement de nom peut entraîner une rotation. Les données requises pour le nettoyage sont facilement accessibles auprès des fournisseurs de services sans fil, et les données ont été fournies dans certains cas, à des fins particulières.

Selon un sondage mené par l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), le Canada comptait plus de 25,5 millions d'utilisateurs de téléphone cellulaire, à la fin de septembre 2011⁹. De plus, la croissance du nombre d'abonnés aux services sans fil, qui est d'environ 1,35 million par année, dépasse celle du nombre d'abonnés aux services filaires.

Voici la liste des fournisseurs et le nombre de leurs abonnés, qui figurent dans le rapport de l'ACTS :

Rang	Fournisseur	Abonnés (en millions)	Propriété
1	Rogers Wireless	9,29	Rogers
2	Bell Mobilité	7,37	Bell Canada
3	TELUS Mobilité	7,21	TELUS
4	SaskTel Mobility	0,57	SaskTel
5	MTS Mobility	0,49	MTS
6	WIND Mobile	0,36	Globalive
7	Vidéotron Mobile	0,25	Vidéotron
	Total	25,54	

Facteurs de coûts

Les coûts associés au fonctionnement de la LNTE sont financés par les frais d'inscription versés par les télévendeurs à l'administrateur de la LNTE. Dans cette section, nous donnons une estimation des coûts supplémentaires liés à l'achat de données et au processus de nettoyage

⁹ ACTS, *Statistiques – Abonnés de téléphone sans fil au Canada en 2011*, <http://cwta.ca/fr/facts-figures/>

dont traite le présent rapport. L'information se fonde sur les données du marché ainsi que sur nos recherches et notre expérience de projets de même nature. Elle est fournie à des fins estimatives seulement. Cette information n'est pas exhaustive et a été préparée sans déterminer les coûts définitifs des FST ou de l'administrateur de la LNNTÉ.

Coûts des données

Des accords tarifaires existent actuellement pour la fourniture des renseignements tirés des inscriptions d'abonnés aux services filaires et servent de référence pour les tarifs d'inscription des ESL. Les tarifs varient d'un minimum de 0,0515 \$ par inscription pour la mise à jour des numéros résidentiels dans les FEIO à un maximum de 0,50 \$ par inscription pour les SFR. Ces tarifs ne permettent l'utilisation des données que pour la production d'annuaires indépendants et le service d'assistance-annuaire. Toutefois, de nombreux fournisseurs canadiens fournissent leurs données à de tierces parties selon des accords négociés à des fins autres que les télécommunications, selon lesquels la tierce partie incorpore les données dans ses produits et services. Selon nos estimations, le projet permettant aux FST de déterminer, d'élaborer et de mettre à l'essai les processus de transmission des données pourrait durer de trois à six mois. En ce qui concerne les données des services filaires, il est possible d'utiliser les processus actuels et les canaux de distribution des données, ce qui réduirait au minimum les coûts de mise en œuvre pour les fournisseurs de services filaires. Pour les données des services sans fil, il faudra créer les processus de transmission des données requises. Nous estimons que les coûts de mise en œuvre pour tous les FST pourraient varier de 200 000 \$ à 400 000 \$ en dépenses initiales pour l'établissement des processus de transmission des données. Les coûts récurrents pour l'acquisition des données des services filaires et sans fil pourraient varier de 100 000 \$ à 250 000 \$ par année par la suite.

Coûts du traitement

Outre les coûts d'acquisition des données, il faut tenir compte des coûts de fonctionnement du processus de nettoyage. Ces coûts sont engagés par l'administrateur de la LNNTÉ et le responsable du nettoyage. Ils comprennent les coûts du stockage, de la sécurité et du traitement des données en plus des coûts administratifs pour le fonctionnement et la gestion du processus de nettoyage. Nous estimons que ces coûts pourraient varier de 50 000 \$ à 100 000 \$ pour les dépenses de mise en œuvre initiales et de 75 000 \$ à 150 000 \$ par année pour les dépenses de traitement.

Cadre de mise en œuvre du registre permanent

Quatre phases essentielles de mise en œuvre

Le cadre suivant présente un cheminement vers la mise en œuvre d'un projet d'inscription permanente à la LNTE, fondé sur la méthode planifier-crée-tester-lancer. Le calendrier a été réparti sur une période de 21 mois, afin de permettre le lancement du processus de nettoyage et sa mise en place avant la fin de la période de validité des numéros de télécommunication inscrits sur la liste depuis ses débuts.

Phase de planification - Cette phase comprend principalement les tâches liées aux études, à la réglementation, à la sélection de fournisseurs, aux accords de collecte ou de traitement des données, et aux stratégies nécessaires pour appuyer la mise en œuvre. Cette phase devrait être la plus longue puisqu'elle nécessite la participation de nombreux intervenants et l'adoption de changements de la réglementation. Elle devrait être terminée d'ici mars 2013.

Phase de conception - Cette phase comprend les tâches liées à la compilation, à la livraison et au traitement des données, et comprend :

- L'établissement d'un processus grâce auquel tous les FST peuvent transmettre chaque mois au responsable du nettoyage de la LNTE les renseignements à jour sur les numéros qui ont été débranchés ou réattribués, et ce, par voie électronique et dans un format normalisé.
- L'établissement d'un processus grâce auquel l'administrateur de la LNTE peut transmettre au responsable du nettoyage de la LNTE, par voie électronique, la LNTE mise à jour avec les données mensuelles les plus récentes sur les consommateurs, dans un format normalisé, et recevoir, par voie électronique, les résultats comportant la liste des numéros de télécommunication qui peuvent être retirés de la LNTE.
- La création d'une base de données pour recevoir et stocker les renseignements fournis par les FST et l'administrateur de la LNTE par voie électronique, et traiter ces données en utilisant un algorithme en vue de déterminer les numéros de télécommunication qui peuvent être retirés de la LNTE.

Cette phase nécessite la participation des FST, de l'administrateur de la LNTE et du responsable du nettoyage. Elle devrait se terminer en août 2013.

Phase de mise à l'essai – Cette phase comprend l'essai de bout en bout de l'état de préparation et les essais d'acceptation par l'utilisateur. La mise à l'essai sera effectuée par étapes, afin de tenir compte de l'état de préparation des FST. Le projet pilote de mise à l'essai peut être mené dans les régions où les FST ont exprimé leur désir d'y participer.

Phase de lancement – Cette phase suit la mise à l’essai et comprend les tâches liées à la réception et au traitement des données provenant des FST et de l’administrateur de la LNTE ainsi que la mise en œuvre du processus de nettoyage.

Principales hypothèses à l’appui du plan

Pour élaborer le plan décrit, nous avons dû poser des hypothèses, dont voici le résumé :

Hypothèse n° 1 : Coopération et participation entières de l’industrie des FST relativement à la fourniture des données requises

Bien que les données sur les services filaires existent dans un format qui peut être utilisé aux fins de nettoyage, l’utilisation de ces données selon les offres actuelles est réservée à l’édition d’annuaires et à l’assistance-annuaire. Les fournisseurs de données sur les services sans fil doivent fournir les données. La participation obligatoire des FST est recommandée.

Hypothèse n° 2 : Maximisation de l’utilisation des processus existants

L’utilisation des bases de données et des processus existants dans la mesure du possible réduira les coûts et accélérera le processus de mise en œuvre. Nous avons cherché les sources de données disponibles et nous nous sommes servis de notre expérience commerciale en prestation de services de nettoyage et en analyse de la rotation des ménages.

Hypothèse n° 3 : Recouvrement des coûts de fourniture des données par les FST. L’administrateur de la LNTE peut assumer l’ensemble des coûts de fonctionnement du processus de nettoyage grâce à la collecte des frais d’inscription des entreprises de télémarketing.

Hypothèse n° 4 : Possibilité de changements réglementaires pertinents en fonction du cadre de mise en œuvre

Tendances technologiques et développements du marché dans le domaine des télécommunications

Au fil du temps, le marché canadien des télécommunications s’est transformé en raison d’énormes changements en matière de technologie et de concurrence. Deux types de technologie, les téléphones sans fil et la voix sur IP (VoIP), ont connu des développements considérables.

L'utilisation du sans-fil représente l'un des plus grands changements technologiques. Aujourd'hui, les fournisseurs de services sans fil offrent une vaste gamme de blocs de services à des prix concurrentiels. Par conséquent, un grand nombre de consommateurs ont choisi d'abandonner le service filaire traditionnel pour un service sans fil mobile.

Dans un sondage mené en 2010 par Statistique Canada, 78 % des ménages canadiens ont déclaré qu'ils avaient un téléphone cellulaire, alors que ce pourcentage était de 74 % en 2008¹⁰. De plus, en 2010, 13 % des ménages ont déclaré qu'ils utilisaient seulement un téléphone cellulaire, une augmentation par rapport à 2008 alors que ce taux était de 8 %. Enfin, 3,6 % ont déclaré qu'ils utilisaient uniquement les services de téléphonie VoIP ou par câble¹¹.

En janvier 2012, le Conseil a introduit une nouvelle politique visant à encourager les grandes compagnies de téléphonie à adopter rapidement le protocole Internet (IP) pour l'ensemble de leurs réseaux¹².

La croissance que connaissent les industries des services sans fil et des services VoIP est encore une preuve irréfutable que la présentation des données des FST aux fins de nettoyage de la LNTE devrait être obligatoire.

Conclusion

Selon nous, un plan bien structuré est réalisable pour permettre au Canada de mettre en place de manière efficace et rentable un registre de numéros permanent à partir de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus. La mise en œuvre d'un tel plan peut être terminée avant l'expiration des numéros de télécommunication selon la réglementation actuelle.

Pour la mise en œuvre de ce plan, le CRTC devra demander aux FST qu'ils fournissent les données requises. Bien que la plupart des données requises pour la mise en œuvre d'un tel plan soient déjà produites dans le cours normal des activités, elles sont soit réservées à une utilisation limitée sur le marché, ou ne sont pas disponibles sur le marché.

¹⁰ ¹⁰ *Enquête sur le service téléphonique résidentiel*, Statistique Canada, décembre 2010.

¹¹ Ibidem

¹² Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24, *Interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques*, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 19 janvier 2012