



Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442

Version PDF

Référence : Avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2015-333, modifié

Ottawa, le 7 novembre 2016

Numéro de dossier : 8665-C12-201507576

Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites

*Le Conseil conclut que les solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites ne sont pas suffisantes. Le Conseil expose ainsi ses conclusions à l'égard des solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites et, en vue d'informer les Canadiens et leur donner des moyens d'agir, **ordonne** aux fournisseurs de services de télécommunication qui offrent des services téléphoniques de détail de présenter au Conseil **dans les 180 jours** de la date de la présente décision un rapport décrivant les services de filtrage facultatifs qu'ils offrent ou proposent d'offrir à leurs abonnés.*

*De plus, afin de s'assurer que tous les Canadiens bénéficient d'un niveau de protection de base contre les appels importuns, le Conseil demande au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer des pratiques qui permettront de bloquer les appels manifestement illicites à l'échelle du réseau. Le CDCI doit présenter au Conseil un rapport de ses conclusions **dans les 90 jours** suivant la date de la présente décision. Les appels manifestement illicites comprennent les appels qui proviennent soi-disant d'un numéro de téléphone qui i) correspond au numéro de téléphone de la personne à joindre; ii) est mystifié à l'aide d'un numéro qui est local pour la personne à joindre, dans le cas d'un appel interurbain entrant; ou iii) n'est pas conforme au Plan de numérotation nord-américain (c.-à-d. qui est un numéro de téléphone non composable, p. ex. 000-000-0000).*

Le Conseil est disposé à intervenir davantage s'il devient manifeste que l'industrie ne prend pas des mesures suffisantes pour protéger les Canadiens contre les appels indésirables.

Compte tenu de la complexité liée à la mystification de l'identité de l'appelant et de l'évolution rapide du travail effectué dans ce domaine depuis la fermeture du dossier de la présente instance, le Conseil a l'intention de lancer un processus de suivi pour étudier les progrès réalisés sur la question de l'authenticité de l'identité de l'appelant.

Introduction

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 à 41.7 et 72.01 à 72.15 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le paragraphe 41(1) précise que :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire — compte tenu de la liberté d'expression — pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

2. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)¹, cadre général qui régit les télécommunications non sollicitées. Les Règles incluent les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE), les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)². Les Règles et la LNANTE sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008.
3. Il devient de plus en plus difficile pour les organismes du monde entier, y compris le Conseil, de mettre fin aux télécommunications indésirables non sollicitées et illicites (appels importuns³) lorsque les appelants ont recours à la pratique de la mystification de l'identité⁴ de l'appelant⁵. Cette pratique, qui peut aggraver le préjudice causé par les appels importuns, a cours lorsque les appelants dissimulent ou faussent leur véritable identité en affichant un numéro de téléphone fictif lorsqu'ils effectuent leurs appels. La mystification de l'identité de l'appelant peut aussi être utilisée pour faciliter les activités de télémarketing trompeuses et frauduleuses, ce qui peut provoquer de l'anxiété, de l'irritation et, dans certains cas, un sentiment de détresse et des pertes financières. Selon son analyse, le Conseil estime que 45 % des plaintes reçues par l'Administrateur de la LNANTE en 2015 comportaient un élément de mystification illicite de l'identité de l'appelant.

¹ Pour de plus amples renseignements sur les Règles, consulter la page Web du Conseil intitulée « [Comprendre les règles de télémarketing pour s'y conformer](#) ».

² « CMA » désigne un appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer et qui peut être utilisé seul ou avec un autre appareil pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé. Les appels effectués par les CMA sont également connus sous le nom d'appels automatisés.

³ Dans le cadre de la présente instance, le terme « appels importuns » a le sens de télécommunications indésirables et illicites effectuées dans le but de vendre ou de promouvoir un produit ou service ou de solliciter de l'argent ou une valeur pécuniaire (c.-à-d. des télécommunications à des fins de télémarketing), ou poursuivant d'autres objectifs (p. ex. recherche en marketing, enquêtes, sondages d'opinion publique ou appels pour recouvrement de sommes dues). Les appels non sollicités ne sont pas nécessairement illicites aux termes des Règles.

⁴ L'identification de l'appelant affiche le numéro de téléphone et/ou le nom de l'appelant sur les appareils pris en charge par le réseau.

⁵ Un numéro mystifié peut avoir l'aspect d'une série de chiffres, comme 000-000-0000, d'un numéro aléatoire ou encore du numéro d'une entreprise, d'une personne ou d'une entité gouvernementale. Les télévendeurs qui font des appels de vente aux consommateurs au Canada ont l'obligation de s'identifier. Les appelants qui ont recours à la technologie pour mystifier leur identité avec des renseignements inexacts, faux ou trompeurs enfreignent cette obligation. Les appels mystifiés ne sont pas nécessairement illicites aux termes des Règles.

4. Étant donné le rôle important que jouent les télécommunications dans la vie de tous les Canadiens, le Conseil tâche de veiller à ce que tous les Canadiens soient correctement protégés lorsqu'ils utilisent le système de communications. Pour ce faire, le Conseil reconnaît que la collaboration d'un certain nombre de parties intéressées, dont des particuliers canadiens, est essentielle pour examiner, élaborer et mettre en œuvre de façon appropriée des solutions techniques qui pourraient fournir une protection systématique aux Canadiens, quelle que soit la plateforme qu'ils utilisent (c.-à-d. le service filaire traditionnel, le sans-fil ou la communication vocale sur protocole Internet [VoIP]).
5. Par conséquent, dans l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2015-333, le Conseil a amorcé une instance pour :
 - recueillir des renseignements sur les solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les appels importuns;
 - solliciter des observations sur l'utilisation, l'efficacité et les limites des solutions disponibles, particulièrement en ce qui concerne les groupes de Canadiens les plus vulnérables;
 - déterminer les obstacles, y compris les interdictions prévues par la loi ou des règlements, à l'adoption des solutions existantes et à la mise en œuvre de solutions nouvelles et novatrices (p. ex. blocage des appels, signalement par les utilisateurs).
6. Le Conseil a reçu des interventions des parties suivantes : le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); de nombreux particuliers; Bell Canada⁶, MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et la Société TELUS Communications (STC) [collectivement les entreprises de services locaux titulaires ou ESLT]; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); le Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (JTF), au nom des membres qui figurent à l'annexe de la présente décision; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); Cido Research Inc.; Cogeco Câble inc., au nom de Cogec Câble Canada s.e.c. et de Cogeco Câble Québec s.e.n.c.; Distributel Communications Limited; Fibernetics Corporation; Google Inc. (Google); Ice Wireless Inc.; InnSys Voice Corp.; Iristel Inc.; Kedlin Company Inc. (Kedlin); Managed Network Systems, Inc.; Microsoft Corporation (Microsoft); Mustel Group; Novus Entertainment Inc. (Novus); Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); Rogers Communications Partnership (RCP)⁷; Shaw Communications Inc. (Shaw); TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; Telephone Science Corporation (TSC); trueCall Limited (trueCall); WIND Mobile Corp.

⁶ Bell Canada est intervenue en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Mobilité inc.; DMTS; KMTS; NorthernTel, Limited Partnership; Norouestel Inc.; O.N. Tel Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Ontera; Télébec, Société en commandite.

⁷ Le RCP n'existe plus depuis le 1^{er} janvier 2016. L'ensemble de ses activités opérationnelles, y compris ses actifs et passifs, est maintenant contrôlé par Rogers Communications Canada Inc.

7. Afin d'aider les Canadiens à formuler leurs observations dans le cadre de la présente instance, le Conseil a publié sur son site Web le 20 novembre 2015 une [liste](#) sommaire des fonctions et options que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) avaient indiquées comme étant actuellement disponibles sur le marché canadien pour aider les Canadiens à se protéger contre les appels importuns. Le même jour, le Conseil a également publié un communiqué de presse encourageant l'industrie à porter une attention particulière aux observations qu'allaient formuler dans l'instance leurs clients désireux d'obtenir de l'aide pour réduire la mystification illicite de l'identité de l'appelant.
8. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 31 janvier 2016. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

9. Le Conseil a établi qu'il devait, pour le moment, se prononcer sur les questions suivantes :
 - Les Canadiens ont-ils accès à un nombre suffisant d'options efficaces de gestion des appels pour se protéger contre les appels importuns?
 - Quelles solutions les FST pourraient-ils mettre en œuvre pour mieux protéger les Canadiens contre les appels importuns?
 - Quelles questions réglementaires faut-il aborder?
10. L'analyse et les conclusions du Conseil exposées dans la présente décision au sujet de ces questions abordent un certain nombre de problèmes liés à la mystification de l'identité de l'appelant. Toutefois, le Conseil estime que l'élément de mystification de l'identité de l'appelant nécessite un examen plus approfondi afin que des normes techniques puissent être élaborées et appliquées par le plus grand nombre d'entreprises de télécommunication au Canada.
11. À cet égard, le Conseil fait remarquer qu'à la suite de la fermeture du dossier de la présente instance, l'Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS)⁸ a publié un rapport en avril 2016 sur les mécanismes de mystification de l'identité de l'appelant et les mesures d'atténuation (*Calling Party Spoofing Mechanisms and Mitigation Techniques*). Dans ce rapport, l'ATIS a indiqué que le but ultime est de donner aux consommateurs les outils leur permettant de réduire le nombre d'appels indésirables et frauduleux et que l'atténuation de la mystification illégale de l'identité de l'appelant ne peut à elle seule atteindre ce but. L'ATIS a ajouté qu'une démarche multidimensionnelle, semblable à celle utilisée en cybersécurité, avec une gamme de techniques d'atténuation, offre la souplesse nécessaire pour répondre à toute menace évolutive.

⁸ Les principaux organismes de l'industrie participant à la création des normes d'authentification de l'identité de l'appelant sont l'ATIS, un groupe d'entreprises de télécommunication nord-américaines, et l'Internet Engineering Task Force.

12. Étant donné l'évolution rapide du travail effectué dans ce domaine depuis la fermeture du dossier de la présente instance, le Conseil a l'intention de lancer un processus de suivi pour étudier les progrès réalisés par les organismes responsables des normes au sujet de l'authentification de l'identité de l'appelant. Les sujets à examiner comprennent la portée et les limites des normes en cours d'élaboration par ces organismes ainsi que la détermination des implications découlant de leur mise en œuvre au Canada, afin d'adopter des solutions pouvant aider à protéger la vie privée des Canadiens.

Les Canadiens ont-ils accès à un nombre suffisant d'options efficaces de gestion des appels pour se protéger contre les appels importuns?

13. Une grande partie des plus de 260 particuliers canadiens qui sont intervenus dans la présente instance ont indiqué que les solutions techniques actuelles ne sont ni suffisantes ni efficaces, se disaient frustrés de continuer de recevoir des appels importuns, et réclamaient des moyens faciles de bloquer les appels importuns, y compris ceux effectués par l'intermédiaire de CMA.
14. Eastlink et MTS Allstream ont indiqué que les fonctions téléphoniques de base, comme l'afficheur ou la messagerie vocale⁹, permettent aux Canadiens de reconnaître et de gérer les appels importuns en évitant les appels provenant d'appelants qu'ils ne connaissent pas.
15. D'autres FST ont fait valoir que les fonctions téléphoniques actuelles fournissent aux abonnés une certaine protection contre les appels importuns, mais ont reconnu que la mystification de l'identité de l'appelant limite leur efficacité. De son côté, le RCP a indiqué que les fonctions téléphoniques existantes n'ont pas été conçues pour combattre les appels importuns.
16. Un certain nombre de parties ont indiqué que les solutions de rejet d'appels se fondant sur une liste noire personnelle¹⁰ offrent une protection aux consommateurs, mais ont reconnu que cette fonction ne permet pas d'identifier les appels importuns qui peuvent provenir de sources innombrables, que les consommateurs ne connaissent pas à l'avance. Étant donné que les consommateurs doivent souvent ajouter de manière active et manuelle les numéros d'appels importuns à leur liste noire personnelle, ceux-ci ne peuvent généralement se protéger de façon efficace que contre les numéros qui figurent sur leur propre liste. Quelques parties ont aussi mentionné certaines autres solutions de rejet d'appels, qui peuvent être utilisées pour bloquer, par exemple, des appels provenant de certains indicatifs régionaux, numéros internationaux ou numéros privés ou inconnus (anonymes). Bell Canada et la STC offrent des fonctions améliorées de gestion des appels anonymes qui ne rejettent ou ne bloquent pas tous les appels anonymes. Plutôt, les appelants anonymes sont

⁹ La messagerie vocale permet à l'abonné d'utiliser un système dans lequel les appelants peuvent laisser un message enregistré que l'abonné récupère à sa convenance.

¹⁰ Une liste noire permet à l'abonné de bloquer certains appels en fonction de l'information d'identification de l'appelant. L'utilisateur choisit manuellement les numéros de téléphone à bloquer; la liste contient généralement entre 10 et 30 numéros de téléphone.

invités à saisir un numéro de téléphone qui sera affiché à l'intention du destinataire. En général, cette approche permet à l'abonné de ne pas recevoir d'appels automatisés provenant d'appelants anonymes, parce que l'appel automatisé ne peut habituellement pas répondre à l'invitation.

17. Le RCP et la STC ont fait valoir que les solutions d'acceptation d'appels fondées sur une liste blanche personnelle¹¹ exigent que le consommateur entre tous les numéros dont il souhaite recevoir des appels, ce qui, de l'avis de la STC, est un processus fastidieux et insoutenable qui risque d'amener le client à rater des appels urgents et importants.
18. Quelques parties ont indiqué que leurs abonnés peuvent signaler les appels importuns grâce à la fonction de dépistage à l'utilisation en composant un code sur leur téléphone, ce qui permet d'enregistrer l'information concernant leur dernier appel, information que les organismes d'application de la loi compétents pourront examiner. Toutefois, Bell Canada et SaskTel ont déclaré que cette fonction est conçue pour signaler les appels harcelants et menaçants plutôt que les appels importuns.
19. Les parties ont aussi indiqué que les Canadiens pourraient utiliser des appareils qui sont expressément conçus pour gérer les appels importuns dans le cas de lignes fixes.
 - Vidéotron a mentionné trueCall et CPR¹² Call Blocker, mais n'a pas formulé d'observations détaillées concernant leur disponibilité, leur utilisation ou leur efficacité.
 - trueCall a indiqué que sa technologie permet de gérer les appels importuns, y compris ceux qui sont effectués en utilisant la mystification de l'identité de l'appelant, et qu'elle est intégrée dans un certain nombre de téléphones sans fil largement distribués au Royaume-Uni.
20. Un certain nombre d'intervenants ont aussi fait valoir que les abonnés des services sans fil pouvaient accéder à des applications intégrées aux systèmes d'exploitation de leurs téléphones intelligents, ou à d'autres applications développées par des tiers, pour bloquer les appels importuns.
 - Microsoft et Google ont indiqué que leurs appareils sans fil offrent une fonction qui bloque tous les appels pendant certaines heures, sauf les appels provenant de numéros précisés par l'utilisateur.
 - Kedlin a mentionné qu'elle offre une application pour les téléphones intelligents BlackBerry et ceux fonctionnant sous Android, qui permet d'identifier et de bloquer les appels importuns, y compris ceux qui utilisent la mystification de l'identité de l'appelant, en se fondant sur les données qui sont regroupées en temps réel à l'aide d'un algorithme exclusif.

¹¹ Une liste blanche permet à l'abonné d'accepter certains appels en fonction de l'information d'identification de l'appelant. L'utilisateur choisit manuellement les numéros de téléphone à accepter; la liste contient généralement entre 10 et 30 numéros de téléphone.

¹² CPR correspond à Call Prevention Registry (registre de prévention des appels).

21. SaskTel a indiqué qu'il y aurait peut-être lieu d'offrir gratuitement la réattribution d'un numéro aux consommateurs qui reçoivent un nombre excessif d'appels importuns.
22. Le CDIP a soutenu que les options actuelles de blocage d'appels n'offrent pas une solution complète, en particulier compte tenu de la rapidité avec laquelle les télévendeurs ayant recours à des méthodes illicites changent de numéros de téléphone. De plus, le CDIP a indiqué que, bien que certaines des applications puissent constituer une solution efficace au problème des appels importuns, les consommateurs n'ont pas tous l'équipement technique nécessaire (comme un téléphone intelligent) ou les moyens financiers pour s'abonner à certaines fonctions téléphoniques.

Résultats de l'analyse du Conseil

Fonctions téléphoniques de base

23. Certains Canadiens peuvent recevoir un plus grand nombre d'appels importuns que d'autres, et peuvent être plus vulnérables que d'autres à la détresse et aux pertes financières découlant d'appels de télémarketing trompeurs ou frauduleux.
24. Par conséquent, le Conseil estime que les Canadiens doivent pouvoir bénéficier d'une protection contre les appels importuns qui tient compte de leurs réalités distinctes, et qu'aucune fonction unique ne peut répondre aux besoins de tous les Canadiens.
25. Tout en reconnaissant que plusieurs fonctions téléphoniques de base sont offertes aux Canadiens pour aider à gérer certains types d'appels importuns, le Conseil estime que ces solutions
 - exigent l'intervention manuelle du consommateur;
 - s'appuient entièrement sur la capacité des particuliers à distinguer les appels importuns des autres appels uniquement à l'aide de l'information d'identification de l'appelant;
 - n'empêchent pas, dans les cas d'afficheurs de numéros ou de messagerie vocale, les inconvénients ou les désagréments de recevoir des appels importuns;
 - peuvent entraîner le blocage d'appels légitimes et souhaités.

Applications pour téléphones intelligents

26. Bien que de nombreuses applications pour téléphones intelligents soient accessibles aux Canadiens pour aider à gérer certains types d'appels importuns, très peu d'informations et d'observations ont été versées au dossier public dans la présente instance concernant l'utilisation qu'en font les Canadiens et leur efficacité pour repérer et gérer les appels importuns.

27. Comme c'est le cas pour les fonctions téléphoniques de base, il y a un certain nombre de limites à l'efficacité des applications pour téléphones intelligents. La plupart des applications exigent l'intervention manuelle de l'utilisateur (c.-à-d. que les applications doivent être installées et configurées); elles limitent le nombre d'appels qu'elles bloquent ou autorisent; et elles peuvent entraîner des conséquences imprévues, telles que le blocage d'appels souhaités ou légitimes. De plus, ces applications sont uniquement disponibles pour les téléphones intelligents; par conséquent, les utilisateurs de téléphones fixes ou non intelligents ne peuvent en bénéficier.

Appareils d'utilisateur final

28. Au Royaume-Uni, les abonnés du service filaire ont accès à de nombreux dispositifs offrant une diversité de capacités de blocage d'appels. Ceux-ci comprennent divers combinés, ainsi que des appareils conçus uniquement pour les combinés de téléphones filaires. Toutefois, aucun de ces produits n'est vendu au Canada et le dossier de la présente instance n'a révélé aucune preuve selon laquelle des produits comparables sont offerts aux Canadiens.

Réattribution de numéros de téléphone

29. En ce qui a trait à la proposition de SaskTel d'offrir gratuitement la réattribution d'un numéro de téléphone aux consommateurs qui reçoivent un nombre excessif d'appels importuns, bien que cette option puisse être utile à certains Canadiens, elle pourrait aussi aggraver le préjudice subi par les victimes d'appels importuns excessifs en leur imposant le fardeau d'avoir à fournir de nouvelles coordonnées à leurs amis, aux membres de leur famille et à leurs relations professionnelles. Cette pratique pourrait aussi faire manquer des appels souhaités importants ou urgents aux abonnés et pourrait ne pas réduire le nombre d'appels importuns qu'ils reçoivent. Par conséquent, le Conseil conclut que la réattribution de numéros de téléphone est une solution généralement déraisonnable et inefficace qui ne devrait être utilisée que dans les cas extrêmes.

Conclusion

30. Le Conseil reconnaît que, selon le dossier de la présente instance, les Canadiens ne sont généralement pas satisfaits des solutions actuellement disponibles pour bloquer les appels importuns.
31. En général, les options actuellement offertes aux Canadiens sont soit hautement permissives (elles acceptent tous les appels sauf ceux dont le numéro est listé), soit hautement restrictives (elles refusent tous les appels sauf ceux dont le numéro est listé). De plus, un certain nombre d'autres limites réduisent leur efficacité.
32. Le Canada estime que des solutions i) qui seraient moins lourdes, ii) qui offriraient une plus grande souplesse en ce qui concerne le niveau de protection (c.-à-d. faible, moyenne, élevée) pour gérer les appels, et iii) qui se fonderaient sur des informations au niveau communautaire à partir desquelles il serait possible de déterminer si l'appel est importun ou non, sont nécessaires pour mieux protéger les Canadiens.

33. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut qu'à l'heure actuelle, les Canadiens n'ont pas accès à un nombre suffisant de solutions efficaces pour se protéger contre les appels importuns.

Quelles solutions les FST pourraient-ils mettre en œuvre pour mieux protéger les Canadiens contre les appels importuns?

34. De manière générale, les intervenants ont convenu que la vie privée des Canadiens doit être protégée et qu'il est important de rétablir leur confiance dans le réseau téléphonique. Toutefois, les FST ont généralement prié le Conseil de n'imposer aucune obligation réglementaire à l'industrie.

Approche technique proposée

35. Eastlink et le RCP ont fait valoir que les consommateurs sont les mieux placés pour gérer les appels entrants à l'aide d'outils tels que les fonctions de gestion des appels et les applications pour téléphones intelligents.
36. Inversement, le CDIP, le JTF et Shaw ont soutenu que les FST sont les mieux placés pour mettre en œuvre des solutions efficaces et durables contre les appels importuns. Le CDIP a indiqué que la responsabilité de la gestion des appels importuns devrait revenir aux FST, puisqu'ils possèdent les connaissances et la capacité technique pour ce faire.
37. De plus, les entreprises de télécommunication ont généralement indiqué que l'investissement nécessaire au déploiement à court terme de solutions plus vigoureuses ne pourrait pas être justifié. Eastlink, MTS Allstream et Shaw ont fait valoir que la transition d'un plus grand nombre de services de téléphonie locale vers la technologie VoIP signifie que les investissements faits dans les anciens systèmes de téléphonie ne seraient pas rentables.
38. Les FST ont fait valoir que le Conseil devrait demander au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)¹³ de mener une étude approfondie des solutions principalement axées sur la mystification de l'identité de l'appelant.

Approches de la gestion des appels

39. Les interventions concernant cette question ont généralement porté sur deux approches de la gestion des appels :
- le blocage universel, dans le cadre duquel les entreprises de télécommunication mettent en œuvre le blocage à l'échelle du réseau afin d'empêcher les appels d'atteindre leurs abonnés;

¹³ Le CDCI est un groupe de travail de l'industrie qui a pour mandat d'accomplir des tâches relatives aux questions techniques, administratives et opérationnelles qui touchent aux dossiers attribués par le Conseil ou provenant du public, qui relèvent de la compétence du Conseil.

- les services de filtrage facultatifs, dans le cadre desquels les consommateurs s'abonnent à des services facultatifs qui prendraient certaines mesures pour gérer en leur nom les appels importuns douteux.
40. Les FST ont formulé diverses observations sur ces deux approches, lesquelles sont résumées ci-après. De plus, les intervenants ont proposé des pratiques exemplaires pour les services de filtrage facultatifs et la notification des abonnés. Toutefois, la majorité a indiqué qu'avant d'adopter ces types de solutions, celles-ci devraient être examinées par un groupe de travail du CDCI.

Blocage universel

41. Un certain nombre de parties ont dit craindre que le blocage universel n'empêche des appels légitimes d'atteindre leurs destinataires prévus. Le RCP a indiqué que la plupart des FST ne bloquent pas les appels importuns de façon universelle sur leurs réseaux, et que l'industrie s'est concentrée sur la construction de réseaux robustes qui préviennent le blocage d'appels résultant de pannes des installations ou de pointes de trafic.
42. Primus a soutenu qu'un processus de vérification rigoureux serait nécessaire pour éviter, de façon proactive, de bloquer un numéro par erreur. Plusieurs parties ont également soutenu qu'il serait peut-être nécessaire d'établir un processus pour l'ensemble de l'industrie afin de débloquer des numéros une fois que l'activité illicite a cessé, ou afin de résoudre un litige si un numéro a été bloqué par erreur.
43. Eastlink, Primus et trueCall ont soutenu que le blocage universel, s'il était mis en œuvre à grande échelle, ne refléterait pas les préférences particulières de chaque Canadien, puisque tous les appels seraient bloqués à l'échelle du réseau (c'est-à-dire que tous les abonnés seraient touchés) et que le blocage ne pourrait pas être personnalisé par le consommateur. À cet égard, trueCall a indiqué que 10 % des numéros que ses abonnés ont inscrits sur leurs listes noires personnelles apparaissent aussi sur les listes blanches personnelles d'autres abonnés.
44. Les entreprises de télécommunication ont généralement soutenu que le blocage universel n'est pas efficace pour contrer les auteurs d'appels importuns qui changent constamment les numéros apparaissant sur l'afficheur, ce qui rend difficile de déterminer les appels qui devraient être bloqués. Bien que Shaw reconnaisse cette limite, elle a soutenu que le blocage universel constitue la solution la plus efficiente et la plus efficace pour lutter contre certains types d'appels importuns. De façon similaire, le RCP a fait référence à sa mise en œuvre en 2015 d'une technologie visant à détecter et à bloquer les messages textes pourriels comme solution qui pourrait être retenue pour contrer les appels importuns.
45. Gosfield North Communications Co-operative Limited (Gosfield) et Shaw ont indiqué qu'elles tiennent déjà des listes noires internes de numéros invalides qui sont bloqués de façon universelle à l'échelle du réseau pour empêcher les appels clairement frauduleux d'atteindre leurs clients. Shaw a indiqué que sa liste est strictement limitée aux appels manifestement frauduleux présentant un historique de forts volumes d'appels. Gosfield a indiqué qu'elle bloquait également des numéros

selon les signalements par des consommateurs d'appels importuns persistants et qu'elle rétablit un numéro bloqué si la personne ou la compagnie détentrice du numéro appelle pour en confirmer l'origine et l'utilisation.

46. Le CORC et le JTF ont indiqué que les FST sont en mesure de repérer les appels importuns, y compris les numéros mystifiés, en fonction de l'information d'identification de l'appelant, notamment dans les cas où l'identification de l'appelant :
- correspond au numéro de téléphone de la personne à joindre;
 - est mystifié à l'aide d'un numéro qui est local pour la personne à joindre, dans le cas d'un appel interurbain entrant;
 - ou n'est pas conforme au Plan de numérotation nord-américain (c.-à-d. qui est un numéro de téléphone non composable, p. ex. 000-000-0000).
47. Shaw s'est dite en faveur de paramètres établis par l'industrie et approuvés par le Conseil pour bloquer les appels importuns.

Résultats de l'analyse du Conseil

48. Le blocage universel est appliqué à l'échelle du réseau et touche tous les abonnés. Par conséquent, le Conseil estime que cette solution doit être utilisée uniquement lorsqu'il peut être déterminé que certains appels ne doivent pas atteindre les abonnés.
49. Le Conseil convient que le blocage universel constitue la solution la plus efficace et la plus efficiente pour gérer les appels importuns dans les cas où il est possible de repérer avec exactitude la mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant, notamment les appels qui proviennent soi-disant d'un numéro de téléphone qui :
- correspond au numéro de téléphone de la personne à joindre;
 - est mystifié à l'aide d'un numéro qui est local pour la personne à joindre, dans le cas d'un appel interurbain entrant;
 - ou n'est pas conforme au Plan de numérotation nord-américain (c.-à-d. qui est un numéro de téléphone non composable [p. ex. 000-000-0000]).
50. Ces trois circonstances particulières représentent jusqu'à 35 % de toutes les plaintes déposées auprès de l'Administrateur de la LNNTE en 2015. Le Conseil estime que le blocage universel de ces types d'appels serait conforme à ce qui suit :
- les Règles, qui exigent des télévendeurs qu'ils s'identifient et fournissent un numéro de télécommunication où l'on peut joindre l'appelant;
 - la décision de télécom 2007-48, qui précise que les numéros de télécommunication doivent être conformes au Plan de numérotation nord-américain pour être inscrits sur la LNNTE.

51. Le blocage universel garantirait que les Canadiens bénéficient d'un niveau minimal de protection contre les appels importuns en agissant pleinement sur ceux qui contiennent de l'information d'identification de l'appelant qui est manifestement inexacte. Une telle approche ne serait également pas touchée par les limites des fonctions téléphoniques de base, notamment :
- le besoin d'intervention manuelle de la part de l'abonné;
 - les limites quant au nombre d'appelants pouvant être bloqués ou acceptés;
 - le besoin de connaissances approfondies concernant les pratiques illicites relatives à l'identité de l'appelant.
52. Le recours au blocage universel pour empêcher les appels contenant de l'information d'identification de l'appelant manifestement illicite permet également d'établir un juste équilibre entre la protection de la vie privée des particuliers et la nécessité d'autoriser les utilisations légitimes de télécommunications à des fins de télémarketing.
53. Il ne serait cependant pas approprié d'utiliser le blocage universel pour gérer de façon plus globale les appels importuns étant donné que cela pourrait entraîner des résultats imprévus et indésirables. L'utilisation du blocage universel pour gérer les appels potentiellement indésirables pourrait :
- ne pas tenir compte des préférences des particuliers quant au choix des appels auxquels ils souhaitent répondre;
 - limiter indûment la capacité des télévendeurs légitimes d'exercer leurs activités;
 - exiger de vastes processus complexes à l'échelle de l'industrie pour résoudre les différends et débloquer les appels susceptibles de devoir transiter par de multiples réseaux;
 - bloquer les auteurs d'appels légitimes qui doivent dissimuler leur identité (p. ex. la police ou les journalistes).
54. Le Conseil estime que les FST possèdent les plus grandes connaissances concernant les appels importuns acheminés sur leur réseau; par conséquent, il estime que le CDCI est un forum approprié pour permettre à l'industrie d'élaborer des pratiques visant à bloquer les appels de façon universelle à l'échelle du réseau. Ces pratiques devraient comprendre ce qui suit :
- l'identification des conséquences imprévues pour les entités légitimes, y compris les télévendeurs légitimes;
 - la mise en œuvre de mesures d'atténuation qui veillent à ce que les conséquences imprévues soient gérées de façon appropriée.

55. Par conséquent, le Conseil demande au CDCI de :

- dresser une liste exhaustive des attributs des appels qui révèlent de l'information manifestement illicite de l'identification de l'appelant et qui peuvent être bloqués de façon universelle;
- déterminer les conséquences imprévues du blocage universel des appels qui pourraient survenir en se basant sur la liste des attributs précisés ci-dessus;
- élaborer, au besoin, des mécanismes de recours pour éviter ces conséquences, et y remédier, lorsque le blocage universel est utilisé, ainsi que des approches pour surveiller leur efficacité;
- rendre compte de ses travaux sur les éléments susmentionnés au Conseil **dans les 90 jours** suivant la date de la présente décision.

Services de filtrage facultatifs

56. Les intervenants ont formulé des observations sur deux services possibles de filtrage facultatifs pour gérer les appels importuns, à savoir i) les services activés par un tiers, où ce tiers (c.-à-d. autre que leur entreprise de télécommunication) détermine s'il faut ou non bloquer des appels importuns au nom des abonnés aux services et ii) les services gérés par l'entreprise de télécommunication qui fournissent la même fonctionnalité aux consommateurs mais qui sont assurés par les entreprises de télécommunication elles-mêmes. De plus, Primus et Kedlin ont proposé des pratiques exemplaires à suivre au moment de lancer les services de filtrage facultatifs. Ces observations sont présentées en détail ci-après.

Services activés par un tiers

57. La STC a indiqué que son service Nomorobo a bloqué plus de 60 millions d'appels automatisés aux États-Unis et qu'il se déploie facilement par un mécanisme de sonnerie simultanée, où les abonnés choisissent de faire acheminer tous leurs appels à leur domicile et au service Nomorobo en même temps. Si le service Nomorobo détermine qu'un appel est un appel importun, il annule l'appel au nom de l'abonné, qui n'entend qu'une seule sonnerie.
58. Les FST ont généralement déclaré que la sonnerie simultanée est principalement prise en charge sur les plateformes VoIP plutôt que sur les plateformes filaires traditionnelles ou sans fil.
59. Eastlink, MTS Allstream, le RCP, SaskTel et Vidéotron ont indiqué que le déploiement de la sonnerie simultanée pour les clients des services filaires et sans fil exigerait l'apport de changements importants et coûteux à l'infrastructure technique.
60. Bell Canada a indiqué que l'utilisation de la sonnerie simultanée augmenterait grandement les volumes d'appels sur des réseaux qui ont été conçus suivant le principe d'un appel entrant entraînant un appel sortant. Bell Canada et la STC ont ajouté que l'absence de soutien logiciel et la capacité des réseaux et des bases de données constitueraient des obstacles qui mettent en doute la faisabilité technique du déploiement de la sonnerie simultanée sur les plateformes filaires traditionnelles, VoIP et sans fil.

61. Novus a soulevé des préoccupations relatives à la violation de la vie privée de l'abonné que comporte l'envoi des appels de ses clients à un tiers pour filtrage, tandis que Primus et Vidéotron ont indiqué que le recours à des tiers pour le blocage automatique des appels présente un important risque pour l'intégrité des réseaux sous forme d'un point unique de défaillance¹⁴.
62. Kedlin et Primus ont soutenu qu'une lacune importante des solutions de sonnerie simultanée est que les téléphones des consommateurs sonnent tout de même au moins une fois.
63. Les FST n'ont pas exprimé l'intention de faire appel au service Nomorobo ni à aucune solution d'un tiers qui utilise la sonnerie simultanée, pour offrir un service facultatif de filtrage d'appels importuns.

Services gérés par l'entreprise de télécommunication

64. Le CORC et le JTF ont indiqué leur volonté générale de concevoir et de déployer des protocoles et programmes facultatifs plus dynamiques pour permettre davantage aux consommateurs de traiter et gérer les appels importuns.
65. Primus a soutenu que les meilleures solutions techniques repéraient les télévendeurs douteux en temps réel et ne bloquaient pas les appels, mais permettaient plutôt aux consommateurs de décider eux-mêmes comment gérer les appels importuns. Primus a affirmé que son service Gardien télémarketing constitue une pratique exemplaire, car : i) les télévendeurs sont identifiés en temps réel suivant une évaluation du comportement d'appels de masse et une rétroaction des utilisateurs, et ii) les appels de télévendeurs douteux sont interceptés et réacheminés suivant l'option choisie par chaque abonné.
66. Primus a indiqué qu'elle était la seule entreprise de télécommunication canadienne à avoir conçu et déployé un système de filtrage dynamique à l'échelle de ses plateformes de services de téléphonie résidentielle traditionnelle et numérique (c.-à-d. VoIP) et a précisé que les principaux éléments de la plateforme Gardien télémarketing sont indépendants de la technologie et capables de fonctionner sur les réseaux VoIP, sans fil et filaires traditionnels. De plus, Primus a indiqué qu'elle était prête à octroyer une licence pour sa technologie brevetée à d'autres entreprises de télécommunication.
67. Primus a reconnu que son service actuel ne peut gérer des numéros mystifiés qui changent constamment, mais elle a indiqué qu'elle travaille à mettre au point une amélioration au service pour faire face à de telles tactiques.
68. Les FST ont été en général sceptiques quant à la capacité du service Gardien télémarketing de gérer les appels mystifiés et ont affirmé qu'ils ne possèdent pas suffisamment d'information pour évaluer son efficacité ou pour déterminer le temps et les efforts qui seraient nécessaires pour déployer le service. Cependant, certaines petites ESLT ont estimé qu'il n'y aurait pas de restrictions techniques au déploiement de ce service si elles devaient y être contraintes.

¹⁴ Un point unique de défaillance empêchera le système au complet de fonctionner, qu'il s'agisse d'une pratique opérationnelle, d'une application logicielle ou d'un autre système industriel.

69. Plusieurs FST se sont aussi dits préoccupés par l'extensibilité du service Gardien télémarketing. En réponse, Primus a indiqué que l'efficacité du service s'est considérablement accrue grâce à son déploiement à plus vaste échelle, et a ajouté que l'on parviendrait à un meilleur niveau de protection pour tous les Canadiens en permettant le flux continu des données pertinentes dans les réseaux des entreprises de télécommunication de façon à ce que tous les clients bénéficient du même niveau de protection.
70. Kedlin a précisé que sa solution de contrôle d'appels est offerte aux entreprises de télécommunication à titre de solution d'entreprise, mais n'a pas donné de précisions sur sa mise en œuvre ni sur les moyens d'accès ou le mode d'utilisation du service par les entreprises de télécommunication ou les abonnés.

Pratiques exemplaires en matière de services de filtrage facultatifs

71. Primus a indiqué que les pratiques exemplaires en matière de services de filtrage facultatifs devraient comprendre :

- l'interception, au lieu du blocage, comme traitement des appels par défaut;
- des algorithmes au niveau du réseau pour déceler les appels importuns;
- le signalement participatif des appels à l'aide de codes à étoile¹⁵;
- le choix de traitement des appels;
- la prise en charge des listes noires et des listes blanches personnelles qui bloquent ou autorisent les appels, au choix des consommateurs;
- l'assurance que les appels bloqués n'entraînent pas le déclenchement de la sonnerie.

72. Kedlin a abondé dans le même sens pour la plupart des pratiques exemplaires proposées par Primus et a, en outre, recommandé qu'elles comprennent :

- un portail en ligne où les consommateurs peuvent gérer tous les aspects du service;
- le blocage fondé sur d'autres attributs (p. ex. la situation géographique, l'heure de la journée);
- la création d'une liste blanche nationale pour les avertissements relatifs aux situations d'urgence;
- l'utilisation de codes à étoile normalisés pour les rapports volontaires des utilisateurs et pour inscrire des numéros sur les listes noires ou les listes blanches personnelles.

¹⁵ Un code à étoile, connu également comme un code de service vertical, est un code spécial qui est composé avant un numéro de téléphone, ou à la place de ce numéro, qui engage certains types de fonctions ou services téléphoniques spéciaux. La plupart des codes à étoile ont une longueur de deux chiffres, et sont généralement précédés d'un astérisque (étoile).

Résultats de l'analyse du Conseil

73. Les services, tels que Gardien télémarketing et Nomorobo, qui permettent à tous les appels entrants d'être acheminés, sauf ceux qui sont potentiellement importuns, reposent sur l'analyse du comportement face aux appels de masse et sur la rétroaction des utilisateurs pour déduire la probabilité qu'un appel donné soit un appel importun. Étant donné que ces services permettent l'accès à un nombre nettement plus important de renseignements que celui auquel un abonné pourrait avoir accès, le Conseil estime qu'ils sont davantage en mesure de déceler les appels importuns.
74. Néanmoins, tout appel peut être perçu comme un appel souhaité pour un abonné et comme un appel importun pour un autre. Pour cette raison, et compte tenu de la nature même de ces services, les appels ne seront pas toujours traités en fonction des préférences individuelles de chaque abonné. Toutefois, cette lacune est comblée par le fait que :
- les consommateurs doivent choisir de s'abonner à ces services et pourraient être informés de cette limite dans le cadre du processus d'abonnement;
 - ces services peuvent être configurés pour intercepter les appels plutôt que les bloquer, et pour permettre à l'utilisateur de définir son option privilégiée de traitement des appels;
 - lorsqu'ils sont offerts en lien avec des listes noires et des listes blanches personnelles, ces services permettent aux abonnés de conserver leur capacité à exercer leurs préférences pour des appelants précis.
75. Ces types de services peuvent être utilisés pour permettre aux agents des télévendeurs de joindre un destinataire visé si ce dernier choisit de prendre l'appel, mais peuvent, par exemple, bloquer certains appels par CMA qui sont incapables de répondre à une invitation ou de laisser un message vocal. Les appels légitimes par CMA (p. ex. rappels de rendez-vous ou avis de fermeture d'écoles) qui risquent d'être bloqués pourraient être gérés à l'aide d'une liste blanche personnelle, lorsqu'elle est disponible. Toutefois, certains messages d'appels légitimes par CMA pourraient contenir des renseignements importants, tels que des avis à la population concernant des situations d'urgence. Par conséquent, le Conseil estime que les services de filtrage facultatifs devraient comprendre des mesures d'atténuation pour s'assurer que les appels légitimes par CMA ne sont pas bloqués.
76. En ce qui concerne les services utilisant la sonnerie simultanée qui sont fournis par des tiers, le Conseil estime que les consommateurs pourraient bénéficier de l'avis transmis par voie d'une seule sonnerie de leur téléphone lorsqu'un appel est intercepté par une solution de type sonnerie simultanée. Plus précisément, cela doit :
- procurer au consommateur l'assurance que le système fonctionne comme prévu;
 - en cas d'interception d'un appel souhaité, inviter l'utilisateur à inscrire l'appelant sur sa liste blanche personnelle ou à transmettre de la rétroaction afin d'améliorer l'exactitude du système.

77. Le Conseil reconnaît que les services, tels que la sonnerie simultanée, seront généralement disponibles seulement sur les plateformes VoIP, étant donné les obstacles techniques et économiques au déploiement de la sonnerie simultanée sur les réseaux filaires traditionnels et sans fil. Toutefois, le Conseil estime qu'au Canada, il y a 5 millions d'abonnés des services VoIP de résidence, dont seulement 1,5 million ont actuellement accès au service de sonnerie simultanée.
78. Le Conseil n'est pas convaincu que les préoccupations soulevées par Novus, Primus et Vidéotron concernant l'utilisation de tiers pour le filtrage des appels et les risques connexes pour l'intégrité de leurs réseaux ou la vie privée de leurs abonnés sont importantes et qu'elles ne pourraient pas être résolues de façon adéquate par les entreprises de télécommunication. Par exemple, par l'intermédiaire du CDCI, les entreprises de télécommunication ont déjà traité avec succès de questions complexes, comme la transférabilité des numéros sans fil, ce qui comprenait de s'assurer que l'intégrité ou la sécurité de leurs réseaux n'étaient pas compromises. Quant à la protection de la vie privée des abonnés, l'offre facultative de ce type de service permettrait aux FST de renseigner leurs abonnés sur le fonctionnement du système, le traitement de leurs renseignements personnels et les risques associés au service, et de leur demander leur consentement.
79. Le Conseil appuie les pratiques exemplaires en matière de services de filtrage facultatifs proposées par Kedlin et Primus, sauf celle qui prévoit l'assurance que les appels bloqués n'entraînent pas le déclenchement de la sonnerie. Il estime aussi qu'une autre pratique exemplaire en la matière serait de mettre en quarantaine les messages de la boîte vocale que le service a interceptés comme étant des appels potentiellement importuns.
80. Par conséquent, le Conseil détermine que les pratiques exemplaires en matière de services de filtrage facultatifs devront comprendre des services qui :
- identifient en temps réel les appels importuns en se fondant sur une évaluation de l'activité des appels de masse et la rétroaction des utilisateurs sur cette activité;
 - ne bloquent pas les appels importuns, mais les interceptent et les réacheminent sans l'intervention de l'utilisateur de manière à ce que le destinataire prévu ait toujours accès à l'appel et, dans la mesure du possible, fournissent un choix quant au traitement de l'appel (p. ex. envoyer à la boîte vocale les appels interceptés, demander à l'appelant de confirmer son identité avant de faire l'appel), et qui mettent en quarantaine les messages vocaux que le service a interceptés comme étant des appels potentiellement importuns pour les séparer des messages laissés par d'autres appelants;
 - permettent à l'abonné d'avoir des préférences individuelles comme celles établies par les listes noires ou blanches personnelles ou celles fondées sur d'autres facteurs (p. ex. la situation géographique ou l'heure de la journée) et de gérer tous les aspects du service par l'intermédiaire d'un portail en ligne;
 - qui utilisent des codes à étoile définis par l'Administrateur du plan de numérotation nord-américain pour la configuration et l'exploitation des services.

Divulgence et notification

81. En ce qui concerne les préoccupations à l'égard des appels légitimes qui peuvent être bloqués, le CDIP a soutenu que les FST ont accès à un nombre de renseignements beaucoup plus élevé et à un niveau plus technique que les consommateurs, et que ces derniers souffraient d'une grave asymétrie de l'information sur les appels d'entreprises de télémarketing, ce qui rend difficile ou impossible pour eux la gestion efficace des appels importuns.
82. En ce qui concerne la possibilité de bloquer des appels légitimes ou souhaités, le JTF a soutenu que les outils et les services de filtrage des courriels ont été beaucoup affinés afin de s'assurer que, dans la plupart des cas, les courriels légitimes sont acheminés par l'entremise du réseau, et qu'un équilibre acceptable quant au blocage des appels importuns pourrait être atteint d'une manière similaire à celle utilisée pour les courriels, qui utilise les filtres antipourriels pour mettre en quarantaine les messages qui ont été identifiés comme des pourriels douteux.
83. Le CDIP a soutenu que l'idée de décider d'emblée que les clients préféreraient subir des appels indésirables plutôt que risquer de manquer à l'occasion un appel légitime est paternaliste et que ce n'est pas aux FST de prendre cette décision. Le CDIP a aussi fait remarquer que des appels légitimes ont rarement été interceptés, et que les consommateurs devraient avoir le droit de décider si les avantages du blocage d'appels l'emporteront sur les désavantages potentiels. Les vulnérabilités pourraient être réduites au minimum en informant les consommateurs au moyen de la divulgation et de la notification des risques liés au service.
84. Le CORC a indiqué que le Conseil devrait fournir des orientations claires quant aux exigences en matière de divulgation et de notification.

Résultats de l'analyse du Conseil

85. Bien que le CDIP et le CORC aient formulé des observations sur la question des exigences en matière de divulgation et de notification, ils n'ont pas fourni de détails sur ce que ces exigences devraient comprendre. Néanmoins, la divulgation et la notification aux abonnés sont essentielles pour toute approche de blocage ou de filtrage des appels. Selon le Conseil, le CDCI pourrait élaborer des pratiques exemplaires en matière de divulgation et de notification dans le cadre de son travail visant à déterminer et à atténuer les conséquences imprévues liées au blocage universel, et les FST qui souhaitent offrir des services de filtrage facultatifs pourraient également suivre ces pratiques.
86. Par conséquent, le Conseil demande que le CDCI élabore des pratiques exemplaires en matière de divulgation et de notification dans le cadre du déploiement des services de blocage universel. Ces pratiques exemplaires devraient être incluses dans le rapport déposé conformément au paragraphe 55 ci-dessus.

Conclusion

87. Le Conseil s'attend à ce que les FST mettent en œuvre sur leurs réseaux des services de blocage universel des appels manifestement illicites en se fondant sur les conclusions du CDCI, une fois qu'elles auront été approuvées par le Conseil.

88. Les FST qui offrent des services vocaux de détail sont **tenus** d'informer le Conseil, **dans les 180 jours** de la date de la présente décision, du nom et de la description du ou des services de filtrage facultatifs qu'ils offrent ou se proposent d'offrir à leurs abonnés, et de préciser la plateforme sur laquelle le ou les services seront fournis, les régions où le ou les services seront disponibles, le prix de ce ou ces services, et dans quelle mesure le ou les services seront rendus conformément aux pratiques exemplaires énoncées au paragraphe 80 ci-dessus.
89. Le Conseil est disposé à intervenir davantage s'il devient manifeste que l'industrie ne prend pas des mesures suffisantes pour protéger les Canadiens contre les appels indésirables.

Quelles questions réglementaires faut-il aborder?

Obstacles réglementaires présumés

90. Plusieurs FST ont indiqué que les règles existantes ne leur permettent pas de bloquer les appels importuns sur leurs réseaux. Shaw a indiqué que l'article 36¹⁶ de la *Loi* empêche les entreprises de télécommunication d'introduire des techniques de contrôle des appels qui élimineraient ou réduiraient les appels importuns acheminés sur les réseaux canadiens, mais a suggéré que le Conseil pourrait autoriser les entreprises de télécommunication à utiliser de telles techniques conformément à l'article 41 de la *Loi*.
91. Le CORC et la STC ont demandé une orientation claire de la part du Conseil sur les pratiques de blocage des appels en lien avec la *Loi*, plus précisément l'alinéa 27(2)¹⁷ et l'article 36. En particulier, la STC a cité la clarification de la Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis à savoir qu'il n'est pas interdit aux entreprises de télécommunication et aux fournisseurs de services VoIP de mettre en œuvre la technologie de blocage d'appels qui peut aider à éliminer les appels automatisés importuns.

Résultats de l'analyse du Conseil

92. Contrairement à ce qu'ont affirmé certaines parties, la *Loi* n'empêche pas les entreprises de télécommunication d'offrir des services de blocage universel des appels ou des services de filtrage facultatifs lorsqu'ils sont mis en œuvre d'une manière conforme aux conclusions du Conseil figurant aux présentes. Toutefois, en vertu de l'article 36 de la *Loi*, l'approbation du Conseil doit être obtenue avant d'offrir ces services.

¹⁶ L'article 36 de la *Loi* énonce ce qui suit : « Il est interdit à l'entreprise canadienne, sauf avec l'approbation du Conseil, de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications qu'elle achemine pour le public. »

¹⁷ Le paragraphe 27(2) de la *Loi* énonce ce qui suit : « Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder — y compris envers elle-même — une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature. »

93. Conformément à l'article 36 de la *Loi*, toute conduite d'une entreprise de télécommunication canadienne qui comporte l'exercice d'un certain pouvoir ou d'une certaine autorité concernant le contenu des télécommunications ou qui a une incidence sur l'objet ou le sens des télécommunications qu'elle achemine pour le public doit recevoir l'approbation du Conseil.
94. En empêchant l'acheminement d'un appel particulier à son destinataire, le service de blocage d'appels aurait une incidence directe sur l'objet et le sens des télécommunications acheminées. Par conséquent, pour un tel service qui ne permet pas à un appelant de joindre un destinataire prévu (comme dans le cas du blocage universel des appels, par exemple), l'approbation serait exigée conformément à l'article 36 de la *Loi*. Cette conclusion est conforme à l'approche adoptée par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 (politique relative aux pratiques de gestion du trafic Internet [PGTI]), où il a conclu que « les PGTI qui entraîneraient un blocage de la livraison de contenu à un utilisateur final ne peuvent être appliquées sans l'approbation préalable du Conseil ».
95. Le Conseil entend approuver les services de blocage universel, en vertu de l'article 36 de la *Loi*, en vue d'empêcher que les appels importuns qui contiennent l'identification d'un appelant manifestement illicite rejoignent les Canadiens. Le Conseil le fera une fois qu'il aura reçu et examiné le rapport du CDCI déposé conformément au paragraphe 55 de la présente décision.
96. En ce qui concerne les services de filtrage facultatifs qui ne bloquent pas les appels, mais qui plutôt interceptent et réacheminent les appels de manière à permettre au destinataire prévu à avoir accès à la télécommunication, tel qu'il est énoncé ci-dessus, le Conseil estime que ces services peuvent être offerts sans avoir à demander son approbation conformément à l'article 36 de la *Loi*.

Instructions

97. Les Instructions¹⁸ mentionnent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
98. Les conclusions tirées dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique établis aux alinéas 7a), 7b), 7f), 7g), 7h) et 7i) de la *Loi*¹⁹.
99. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, les conclusions tirées par le Conseil dans la présente décision sont :

¹⁸ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

¹⁹ Ces objectifs sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication; 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

- efficaces et proportionnelles aux buts visés, étant donné qu'elles visent à réduire le nombre de certains types d'appels importuns tout en garantissant l'acheminement sans entrave de la grande majorité des appels légitimes jusqu'à leur destinataire;
- ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique, en fournissant à l'industrie la souplesse requise pour développer et déployer des services qui répondront le mieux à leurs besoins et à leurs circonstances, ainsi qu'à ceux de leurs abonnés.

100. Conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, les conclusions tirées par le Conseil dans la présente décision sont symétriques et neutres sur le plan de la concurrence étant donné qu'elles s'appliquent largement à l'ensemble de l'industrie.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333, 23 juillet 2015, modifié par les Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333-1, 17 août 2015, et 2015-333-2, 5 janvier 2016
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007

Annexe de la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442

Entreprises membres du JTF

9315-1884 Québec inc.
Brooke Telecom Co-operative Ltd.
Bruce Telecom
CityWest Telephone Corporation
Cochrane Telecom Services
CoopTel
Execulink Telecom Inc.
Gosfield North Communications Co-operative Limited
Groupe Maskatel LP
Hay Communications Co-operative Limited
Huron Telecommunications Co-operative Limited
Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
Morningson Communications Co-operative Limited
Nexicom Telecommunications, une division de Nexicom Inc.
Nexicom Telephones, une division de Nexicom Inc.
North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
NRTC Communications
People's Tel Limited Partnership
Quadro Communications Co-operative Inc.
Roxborough Telephone Company Limited
Sogetel inc.
Téléphone Milot inc.
Tuckersmith Communications Co-operative Limited
Wightman Telecom Ltd.
WTC Communications