



Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-4

Version PDF

Référence : Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442

Ottawa, le 9 janvier 2017

Numéros de dossiers : 1011-NOC2017-0004 et 8665-C12-201507576

Appel aux observations

Mesures pour réduire la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns

Date limite pour le dépôt des interventions : 8 février 2017

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil amorce par les présentes une instance pour donner suite à son instance précédente visant à protéger davantage les Canadiens des télécommunications indésirables non sollicitées et illicites. En particulier, le Conseil examinera plus en détail l'élaboration et la mise en œuvre de solutions techniques pour i) éviter la mystification de l'identité de l'appelant et ii) déterminer l'origine d'un appel. Le Conseil examinera également s'il convient de prendre des mesures réglementaires connexes le cas échéant.

Introduction

1. Dans l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2015-333, le Conseil a amorcé une instance visant la collecte d'informations sur les solutions techniques auxquelles les Canadiens peuvent avoir recours pour se protéger des appels indésirables non sollicités et illicites (appels importuns).
2. Cette instance a donné lieu à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, dans laquelle le Conseil a conclu que les solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les appels importuns n'étaient pas suffisantes. Par conséquent, le Conseil a pris des mesures pour garantir que tous les Canadiens bénéficient d'un niveau de protection de base contre les appels importuns afin qu'ils aient accès à un service de blocage universel des appels manifestement illicites à l'échelle du réseau, et ce, auprès de toutes les entreprises de télécommunication. Le Conseil a également précisé les modalités au titre desquelles les fournisseurs de services de télécommunication (FST) pourraient, et devraient, offrir des services de filtrage facultatifs pour gérer les appels importuns douteux au nom de leurs abonnés, et il a pris des mesures afin de garantir la surveillance du déploiement de ces services au Canada.

3. À la lumière de développements importants survenus après la fermeture du dossier de cette instance, le Conseil a déclaré dans cette décision son intention de lancer une instance de suivi afin d'envisager des mesures additionnelles pour atténuer le problème de la mystification de l'identité de l'appelant.

Contexte

4. L'information sur l'identité de l'appelant comprend le numéro de téléphone et le nom de l'appelant et est généralement incluse dans l'information de signalisation des appels vocaux. Il est relativement facile de modifier l'information sur l'identité de l'appelant associée à certaines lignes téléphoniques ou à certains appels, et il y a parfois des motifs légitimes pour le faire. La mystification de l'identité de l'appelant, elle, survient lorsque des télévendeurs illicites ou des fraudeurs cachent ou représentent faussement leur identité en affichant de l'information sur l'identité de l'appelant inexacte, fausse ou trompeuse afin d'inciter les Canadiens à répondre à leur appel. À défaut d'avoir un moyen de vérifier l'exactitude et l'authenticité de l'information, les consommateurs et les FST ne peuvent distinguer de manière fiable les appels légitimes des appels mystifiés. Cette situation mine la confiance des consommateurs dans le système de télécommunication et nuit à leur capacité à filtrer les appels en fonction de l'identité de l'appelant.
5. Les industries des télécommunications aux États-Unis et au Royaume-Uni ont élaboré des approches et des mécanismes pour améliorer l'exactitude et l'authenticité de l'information sur l'identité de l'appelant qui pourraient être adoptés par les FST au Canada et ailleurs afin de réduire la mystification de l'identité de l'appelant.
6. Précisément, les efforts ont été axés sur l'élaboration d'un cadre qui permet à un appelant d'attester la véracité de l'information sur l'identité de l'appelant associée à l'appel et au destinataire de confirmer son exactitude et son authenticité. À cette fin, l'Internet Engineering Task Force (IETF)¹ [groupe de travail sur la conception technique Internet] a élaboré une [norme technique](#) (en anglais seulement), appelée *Secure Telephone Identity Revisited* (STIR) [nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant], qui définit l'utilisation de certificats pour authentifier le numéro de téléphone contenu dans l'information sur l'identité de l'appelant associée aux appels placés au moyen de réseaux modernes fondés sur le protocole Internet.
7. Tel qu'il est expliqué dans le [document de travail](#) (en anglais seulement) de l'Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS)² intitulé *Developing Calling Party Spoofing Mitigation Techniques: ATIS' Role* (élaboration de techniques d'atténuation de la mystification de l'identité de l'appelant : rôle de l'ATIS), l'ATIS a adapté la norme STIR à des fins de mise en œuvre à court terme par les FST. Le profil de la norme STIR établi par l'ATIS, appelée *Signature-based Handling of Asserted information using toKENs* (SHAKEN) [traitement de l'information fournie en

¹ L'IETF est un organisme de normalisation international qui élabore des normes techniques pour Internet.

² L'ATIS est un forum nord-américain de l'industrie des télécommunications.

fonction de la signature au moyen de jetons], permet aux FST d'effectuer l'attestation des numéros de téléphone des appels entrants et la vérification des numéros de téléphone des appels sortants au nom de leurs abonnés. L'ATIS a également préparé un plan et un environnement d'essai détaillés afin de valider le protocole SHAKEN et de garantir l'interopérabilité entre les FST. Elle a aussi élaboré un cadre visant à garantir que l'information vérifiée sur l'identité de l'appelant est affichée d'une manière cohérente et sécurisée sur le dispositif de l'utilisateur final.

8. Le 25 juillet 2016, les dirigeants de l'industrie américaine des télécommunications ont formé le Robocall Strike Force (groupe de travail sur les appels automatisés) afin d'accélérer l'élaboration et la mise en œuvre, par les organismes de normalisation et les entreprises de télécommunication, de normes et solutions techniques pour prévenir, détecter et filtrer les appels automatisés indésirables. Dans son [rapport](#) (en anglais seulement) présenté à la Federal Communications Commission des États-Unis le 26 octobre 2016, le Robocall Strike Force a formulé diverses conclusions et recommandations, concernant notamment un calendrier accéléré pour l'adoption et la mise en œuvre de l'authentification de l'information sur l'identité de l'appelant, une solution proposée pour l'authentification de l'information sur l'identité de l'appelant dans les réseaux traditionnels ainsi que des mécanismes pour déterminer l'origine d'un appel mystifié.
9. En ce qui a trait au dépistage des appels, le Network Interoperability Consultative Committee (NICC) [comité consultatif sur l'interopérabilité des réseaux] du Royaume-Uni a établi des [lignes directrices](#) (en anglais seulement) qui fixent les responsabilités et rôles relatifs à la présentation de demandes pour déterminer l'origine d'un appel et à la réponse à ces demandes par l'Office of Communications (Ofcom) [bureau des communications] et par l'Information Commissioner's Office (bureau du commissaire à l'information) du Royaume Uni.

Appel aux observations

10. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil souhaite obtenir des renseignements et des observations sur les questions suivantes :
 - la mise en œuvre, l'utilisation et l'efficacité de solutions techniques permettant d'authentifier l'information sur l'identité de l'appelant lorsque l'appel est effectué au moyen d'un réseau filaire, sans fil et par communication vocale sur protocole Internet (VoIP) au Canada;
 - la mise en œuvre, l'utilisation et l'efficacité de mécanismes visant à déterminer l'origine d'un appel;
 - les obstacles à la mise en œuvre qu'il faudrait s'employer à résoudre afin de faciliter ces solutions et mécanismes;
 - les mesures réglementaires qui devraient être adoptées, le cas échéant, pour garantir que les Canadiens ont confiance dans l'information sur l'identité de l'appelant leur étant présentée.

11. Pour faciliter l'élaboration d'un dossier complet sur les questions ci-dessus, le Conseil demande aux parties de commenter, à tout le moins, les questions précises énoncées à l'annexe 1 du présent avis.
12. À la suite de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des exigences à tous les FST, y compris ceux qui exploitent un réseau filaire, sans fil, VoIP et Internet qui fournissent des services téléphoniques locaux à des clients des services de résidence, peu importe s'ils déposent ou non une intervention à la présente instance.

Procédure

13. Toutes les parties à l'instance amorcée par l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2015-333 sont parties à la présente instance. Le dossier public amorcé par cet avis de consultation, lequel a mené à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, fait également partie du dossier public de la présente instance.
14. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
15. Les parties à la présente instance ainsi que les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions mentionnées à l'annexe 1 du présent avis, au plus tard le **8 février 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*. Les parties doivent fournir une justification à l'appui ainsi que toute preuve sur laquelle elles s'appuient pour formuler leur position.
16. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

17. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance au plus tard le **23 février 2017**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
18. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
19. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
20. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
21. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

22. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

23. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
24. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

25. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
26. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
27. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
28. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

29. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen des numéros de dossiers indiqués au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les

liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.

30. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, 7 novembre 2016
- *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
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

Annexe 1 à l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-4

Dans leurs observations sur les questions définies au paragraphe 10 du présent avis, les parties doivent aborder les sujets suivants :

Sujets à aborder par toutes les parties à la présente instance

- Formuler des observations sur le caractère approprié et efficace de l'utilisation des outils STIR et SHAKEN pour attester et vérifier l'information sur l'identité de l'appelant afin de réduire la mystification de l'information sur l'identité de l'appelant au Canada et préciser s'il existe d'autres normes ou approches qui seraient plus appropriées et efficaces à cet égard au Canada. Les observations devraient également inclure toute préoccupation concernant la protection des renseignements des clients.
- En ce qui concerne les outils STIR et SHAKEN, formuler des observations sur les sujets suivants :
 - l'utilisation de l'approche échelonnée définie dans le protocole SHAKEN, selon laquelle les FST attestent entièrement ou partiellement l'exactitude de l'information sur l'identité de l'appelant en fonction de la nature de leur relation avec l'appelant, leur connaissance du numéro de téléphone et l'origine de l'appel, ainsi que l'efficacité de l'approche pour ce qui est de réduire la mystification de l'information sur l'identité de l'appelant au Canada;
 - la capacité des outils STIR et SHAKEN à garantir l'exactitude et l'authenticité du nom de l'appelant au Canada, l'efficacité de ces outils et toute mesure additionnelle à prendre;
 - l'efficacité du cadre sur l'affichage conçu par l'ATIS afin de garantir que l'information vérifiée sur l'identité de l'appelant soit présentée aux utilisateurs finals de manière cohérente et sécurisée;
 - la désignation et la gouvernance d'une ou plusieurs autorités qui délivreraient des certificats pour permettre la mise en œuvre des outils STIR et SHAKEN au Canada et qui autoriseraient et offriraient un accès sécurisé à ces mécanismes d'authentification;
 - la mise en œuvre et l'efficacité des approches servant à attester et à vérifier les appels à destination d'un réseau traditionnel, qui en proviennent ou qui sont acheminés par son entremise.
- Formuler des observations sur les mesures les plus appropriées pour évaluer le déploiement des outils STIR et SHAKEN ou d'une autre norme ou approche servant à garantir l'exactitude et l'authenticité de l'information sur l'identité de l'appelant au Canada.

- Désigner des mesures réglementaires précises ou d'autres mesures qui garantiraient que tous les appels au Canada sont attestés et vérifiés rapidement conformément aux outils STIR ou SHAKEN ou qui garantiraient la mise en œuvre rapide et générale de toute autre norme ou approche visant à garantir l'exactitude et l'authenticité de l'information sur l'identité de l'appelant au Canada. Indiquer également si le Conseil devrait imposer de telles mesures réglementaires.
- Formuler des observations sur le caractère approprié du dépistage des appels importuns par les FST au nom des abonnés, ainsi que sur la mesure dans laquelle cette pratique est autorisée par les modalités actuelles. Fournir des observations précises au sujet des mesures qu'on devrait mettre en œuvre pour protéger les renseignements personnels des Canadiens.
- Formuler des observations sur la faisabilité d'établir une entité gérée par l'industrie ou un processus volontaire dirigé par le gouvernement pour déterminer l'origine des appels importuns au Canada, comme l'a proposé le groupe de travail américain Robocall Strike Force dans son rapport ou tel qu'il a été établi par le NICC du Royaume-Uni, respectivement. S'il y a lieu, fournir des recommandations détaillées relativement à l'établissement de cette capacité au Canada, notamment en ce qui a trait aux mesures réglementaires à adopter.

Questions à traiter par les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT)³, les petites ESLT, Norouestel Inc. et les entreprises de services locaux concurrentes désignées parties à l'instance

- Indiquer si vous êtes en mesure de mettre en œuvre les outils STIR et SHAKEN sur toutes vos plateformes téléphoniques, les mesures nécessaires pour la mise en œuvre à prendre et vos intentions en la matière. S'il y a lieu, préciser les dates à compter desquelles vous commencerez à attester et à vérifier les appels placés sur vos réseaux, ainsi que la date d'ici laquelle vous attesterez et vérifierez tous les appels sur vos réseaux.
- Indiquer le nombre moyen mensuel d'appels traités par votre réseau filaire sur protocole Internet, votre réseau filaire traditionnel et votre réseau sans fil. Parmi ces appels, estimer pour chaque réseau le nombre de ceux qui contiennent de l'information inexacte, fausse ou trompeuse sur l'identité de l'appelant (c.-à-d. appels mystifiés) et préciser les critères qui ont servi au calcul.

³ Les grandes ESLT sont Bell Canada, MTS Inc., Saskatchewan Telecommunications, la Société TELUS Communications et Télébec, Société en commandite.