



## **Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-405-1**

Version PDF

Référence : [2017-405](#)

Ottawa, le 13 juin 2018

*Dossier public : 1011-NOC2017-0405*

### **Appel aux observations**

### **Mise en œuvre du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant**

#### **Révisions au processus**

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

Par le présent avis, le Conseil énonce ses conclusions concernant la demande déposée par Bell Canada le 8 janvier 2018, dans laquelle la compagnie demandait notamment que la portée de la présente instance soit modifiée et que des directives soient fournies en ce qui a trait aux demandes de traitement confidentiel présentées par certaines parties à l'instance. Compte tenu de ces conclusions, le Conseil modifie les dates d'échéance établies dans l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [2017-405](#).

#### **Demande présentée par Bell Canada en vue d'obtenir des directives procédurales et d'autres directives concernant l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2017-405**

1. Le 16 novembre 2017, le Conseil a émis l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [2017-405](#) afin de solliciter des observations sur, entre autres choses, sa proposition d'exiger à titre de condition pour fournir des services téléphoniques de détail, que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) mettent en œuvre au niveau du réseau le service obligatoire de blocage d'appels dont les numéros de téléphone sont altérés, ou lorsque le numéro de téléphone de l'appelant est le même que celui de la personne appelée.
2. Le 8 janvier 2018, Bell Canada a déposé une lettre procédurale pour demander que soient modifiés la portée de la présente instance (instance de l'avis de consultation 2017-405) ainsi que le processus en regard des préoccupations relatives à la confidentialité. Plus particulièrement, Bell Canada a demandé ce qui suit au Conseil :

- de faire appel à un groupe de travail confidentiel du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) pour conduire le reste de la présente instance et toutes les instances de réglementation futures portant sur la mystification;
  - d'élargir la portée de l'instance de l'avis de consultation 2017-405 afin que les FST puissent présenter une mise à jour au Conseil en ce qui concerne les progrès qu'ils ont accomplis pour mettre en œuvre une solution visant à filtrer les appels mystifiés qui serait conforme aux « pratiques exemplaires » proposées par le Conseil;
  - de fournir des directives i) sur les demandes de traitement confidentiel présentées entre autres par Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink), et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), en ce qui a trait à leurs interventions du 18 décembre 2017, et ii) sur la façon dont Bell Canada devrait présenter son intervention du 18 décembre 2017 au conseiller juridique du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC);
  - de suspendre la date d'échéance initiale du 22 janvier 2018 pour le dépôt d'une réplique finale dans le cadre de la présente instance.
3. Le 9 janvier 2018, le CORC a déposé, à titre confidentiel, une lettre exprimant les mêmes préoccupations que celles soulevées par Bell Canada. Le 10 janvier 2018, Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron), a déposé, à titre confidentiel, une lettre appuyant les mémoires présentés par Bell Canada.
  4. Dans une lettre datée du 18 janvier 2018, le personnel du Conseil a demandé à Bell Canada, au CORC et à Vidéotron de déposer des versions abrégées de leurs lettres respectives afin qu'elles soient versées au dossier public de la présente instance. Le CORC a déposé sa lettre et Vidéotron a déposé une version abrégée de sa lettre pour qu'elles soient versées au dossier public.
  5. Par la suite, dans une lettre datée du [31 janvier 2018](#), le personnel du Conseil a demandé à Bell Canada et à Vidéotron de soumettre une version non abrégée de leurs lettres pour le dossier public au plus tard le 2 février 2018. Toutes les parties à l'instance ont eu l'occasion de formuler des observations sur les demandes procédurales de Bell Canada au plus tard le 9 février 2018, et Bell Canada a eu le droit de soumettre une réplique au plus tard le 14 février 2018.
  6. En plus des observations susmentionnées qui ont été déposées par le CORC et Vidéotron, Cogeco Communications Inc. (Cogeco), Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), SaskTel et TELUS Communications Inc. (TCI) ont déposé des interventions à l'appui des demandes procédurales de Bell Canada. Bell Canada a déposé des observations en réplique le 14 février 2018.
  7. Les demandes procédurales de Bell Canada sont décrites en détail ci-dessous.

**Un groupe de travail confidentiel du CDCI devrait-il conduire le reste de la présente instance et toutes les instances de réglementation futures portant sur la mystification?**

8. Bell Canada a demandé qu'un groupe de travail du CDCI conduise toutes les instances portant sur la mystification, ainsi que le reste de l'instance de l'avis de consultation 2017-405. Dans sa demande, Bell Canada a proposé que le Conseil mette en place des mesures de protection de la sécurité et de vérification de l'identité afin de confirmer la légitimité de tous les participants à ce type d'instances. De plus, Bell Canada a soutenu que toutes les discussions au sein de ce type de groupe de travail du CDCI et tous les documents échangés au sein de ce dernier devraient être protégés par des ententes réciproques de non-divulgence. Selon Bell Canada, la mise en place de telles mesures permettrait de créer un environnement sécuritaire qui réduirait le risque que les mystificateurs soient informés publiquement des nouvelles mesures réglementaires ou autres et qu'ils puissent s'adapter à ces mesures et les contourner, et ce, au détriment des consommateurs canadiens et des FST.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

9. L'instance ayant mené à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 portait, entre autres choses, sur le blocage des appels au niveau du réseau. Dans cette décision, le Conseil a déclaré qu'il s'attendait à ce que les FST mettent en œuvre au niveau du réseau un service de blocage des appels importuns comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant et a demandé que le CDCI dépose un rapport faisant état des questions de mise en œuvre et des mesures d'atténuation à adopter à l'égard des numéros de téléphone qui pourraient être bloqués au niveau du réseau.
10. Le groupe de travail Réseau du CDCI a présenté par la suite un rapport de consensus qui recommandait que le service de blocage des appels au niveau du réseau ne soit pas mis en œuvre. En réponse à ce rapport, le Conseil a émis l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2017-405, dans lequel il a déclaré qu'il continuait de croire que le service de blocage universel mis en œuvre au niveau du réseau pour certaines formes d'identité de l'appelant manifestement illicites serait un moyen efficace de réduire les appels indésirables illicites pour les abonnés des services téléphoniques, et que cette mesure devrait être mise en œuvre dans les réseaux des FST canadiens. De plus, le Conseil a déclaré qu'il est prêt à intervenir davantage si les FST ne prenaient manifestement aucune mesure suffisante pour protéger les Canadiens contre les appels manifestement illicites.
11. Par conséquent, dans le cadre de la présente instance, le Conseil a sollicité des observations sur la pertinence d'exiger, à titre de condition pour fournir des services téléphoniques de détail, que tous les FST mettent en œuvre ce service de blocage des appels, conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil a également sollicité des observations sur les questions relatives à la mise en œuvre de conditions comme des mesures d'atténuation visant à éviter des conséquences imprévues, des mesures de préavis et de divulgation, des mécanismes

de redressement, et des méthodes de surveillance. La question essentielle dans le cadre du présent processus est une question de politique qui vise à déterminer si le service de blocage des appels doit être imposé comme condition de service et, le cas échéant, dans quelles circonstances.

12. Le Conseil estime que la question de politique générale concernant la mise en œuvre du service de blocage des appels au niveau du réseau ainsi que les questions connexes concernant les mesures d'atténuation visant à éviter des conséquences imprévues, les mesures de préavis et de divulgation, les mécanismes de redressement et les méthodes de surveillance présentent un intérêt pour les consommateurs. Ces questions de politique générale devraient donc faire l'objet de discussions dans le cadre d'un forum public afin de donner aux membres du public qui seraient touchés par toute mesure mise en œuvre l'occasion de formuler des observations. De plus, cette approche cadre avec la méthode utilisée par le Conseil jusqu'à maintenant pour examiner le service de blocage des appels au niveau du réseau, soit un processus public conforme aux dispositions existantes régissant le dépôt de renseignements confidentiels.
13. En outre, seules les questions technologiques, administratives et opérationnelles relèvent du mandat du CDCI. Ainsi, le CDCI a servi de forum pour régler les détails requis pour la mise en œuvre des décisions de politique du Conseil. Le CDCI n'est pas le forum indiqué pour trancher les questions de politique, qui, dans l'intérêt du public, devraient être tranchées par le Conseil. De plus, jusqu'à maintenant, le service de blocage des appels au niveau du réseau a fait l'objet de discussions et a été examiné aux fins du dossier public, conformément aux dispositions existantes régissant le dépôt de renseignements confidentiels.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il ne serait ni approprié ni efficace de faire appel au CDCI pour trancher la question de politique dans la présente instance. De plus, il ne serait pas approprié d'exclure les intéressés, autres que les FST, de la présente instance et d'examiner les questions à titre confidentiel. Tel qu'il est énoncé ci-dessous, le Conseil estime qu'il convient d'examiner les questions de confidentialité dans le cadre d'une instance publique. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de Bell Canada selon laquelle un groupe de travail confidentiel du CDCI conduirait le reste de la présente instance et toutes les instances futures portant sur la mystification.

#### **La portée de l'instance de l'avis de consultation 2017-405 devrait-elle être élargie?**

15. Bell Canada a demandé, à la fois dans son intervention du 18 décembre 2017, puis dans sa demande procédurale, que la portée de la présente instance soit élargie afin que les parties puissent faire le point sur les progrès qu'elles ont accomplis en ce qui concerne la sollicitation de solutions proposées pour filtrer les appels, et de suspendre la présente instance afin d'avoir le temps d'étudier la possibilité d'utiliser une méthode plus complète et plus efficace pour réduire la mystification en adoptant les pratiques exemplaires indiquées dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442. Bell Canada a indiqué qu'il s'agirait du meilleur

moyen pour le Conseil d'obtenir la mise à jour la plus générale qui soit sur toutes les questions touchant la prévention de la mystification, dont les avantages relatifs des solutions proposées en matière de blocage comparativement à la possibilité de filtrer les appels pour mieux gérer ces préoccupations.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

16. Le filtrage des appels a été étudié dans le cadre de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442. Dans cette décision, le Conseil a énoncé les pratiques exemplaires en matière de services de filtrage des appels que devraient adopter les FST et a ordonné aux FST qui offrent des services téléphoniques de détail de déposer des rapports décrivant leurs services de filtrage des appels actuels ou proposés.
17. Environ 25 rapports de FST ont été présentés au Conseil en mai et en juin 2017. Les rapports indiquaient que des services de filtrage des appels n'étaient habituellement pas offerts aux consommateurs.
18. Les services de filtrage des appels ont donc déjà été examinés dans le cadre d'une instance précédente. En outre, le Conseil estime que l'élargissement de la portée de la présente instance, ainsi que la suspension du processus connexe, retarderaient l'examen de la question consistant spécifiquement à savoir si la mise en œuvre d'un service de blocage au niveau du réseau des appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant devrait être imposée à titre de condition pour fournir des services de télécommunication et, le cas échéant, dans quelles circonstances.
19. Néanmoins, dans la mesure où les parties estiment que les solutions en matière de filtrage des appels s'appliquent à la question de savoir si le Conseil doit exiger qu'un service de blocage des appels soit mis en œuvre au niveau du réseau, les parties peuvent présenter de tels arguments dans les mémoires qu'elles présentent dans le cadre de la présente instance.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de Bell Canada concernant l'élargissement de la portée de l'instance.

### **Quelle directive doit être appliquée aux demandes de traitement confidentiel déposées par les FST?**

21. Bell Canada a fait remarquer qu'Eastlink et SaskTel ont déposé leurs interventions à titre confidentiel dans leur entièreté; il est donc impossible pour Bell Canada et les autres parties d'y répondre. D'autres parties ont présenté une demande de traitement confidentiel pour de grandes parties de leurs interventions. Bell Canada a demandé au Conseil des directives concernant l'obtention de versions confidentielles (ou épurées) de ces mémoires, et la façon dont elle devrait répondre à la demande du CORC en vue d'obtenir une copie de son intervention confidentielle épurée.

## Résultats de l'analyse du Conseil

22. Le CORC, RCCI, SaskTel, TCI et Vidéotron ont convenu qu'il est nécessaire de préserver la confidentialité afin d'éviter toute divulgation de renseignements que les appelants à l'origine d'appels importuns pourraient utiliser pour se soustraire aux mesures de contrôle en place. Cependant, le CORC n'était pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle des ententes de non-divulgation sont nécessaires pourvu que les parties qui reçoivent les renseignements confidentiels soient des FST ou une organisation représentant les intérêts de divers FST, comme le CORC.
23. Le Conseil fait remarquer que la présente instance ne traite pas des nouvelles façons de réduire les appels importuns. De plus, comme il a été susmentionné, la question du blocage des appels au niveau du réseau a déjà été examinée dans l'instance publique qui a mené à la publication de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 et ensuite à la publication de l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2017-405.
24. Une grande partie des renseignements faisant l'objet d'une demande de traitement confidentiel a donc déjà été abordée dans d'autres instances ou appartient autrement au domaine public. Par exemple, les types de numéros à bloquer (de façon générale) ont été abordés dans l'instance amorcée par l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes [2015-333](#), et diverses méthodes de réduction des appels importuns ont également fait l'objet de discussions. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas justifié de préserver la confidentialité d'interventions complètes ou même de parties importantes d'interventions.
25. Le Conseil convient cependant qu'il ne serait pas dans l'intérêt public de rendre disponibles, dans le dossier public de la présente instance, des données ou des énoncés qui ne sont autrement pas accessibles par le public et qui pourraient être utilisés au profit des appelants à l'origine des appels importuns. De plus, certaines interventions contenaient des renseignements habituellement considérés comme confidentiels dans les instances du Conseil.
26. Plus précisément, le Conseil estime que l'intérêt public n'exige pas de divulguer, dans le dossier public de la présente instance, des renseignements, qui ne seraient autrement pas accessibles du public, concernant :
  - les problèmes particuliers de clients;
  - les numéros précis à bloquer;
  - les numéros précis des appels bloqués;
  - les détails de mesures de blocage particulières;
  - le réseau ou d'autres renseignements exclusifs;

- des renseignements de nature délicate du point de vue de la concurrence.

27. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux parties de la présente instance de déposer de nouveau leurs interventions, au besoin, dans le dossier public, accompagnées de versions abrégées conformément aux directions fournies ci-dessus, au plus tard le **20 juin 2018**. On rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, à l'appui d'une telle demande de traitement confidentiel, elles doivent fournir les motifs, ainsi que tout document justificatif, expliquant pourquoi la divulgation des renseignements dans le dossier public ne servirait pas l'intérêt public, y compris la raison pour laquelle le préjudice direct précis qui découlerait probablement de la divulgation l'emporterait sur l'intérêt public.
28. Une demande de divulgation de renseignements qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel et qui ne correspondent pas aux catégories de renseignements confidentiels présentées au paragraphe 26 ci-dessus peut être soumise au plus tard le **28 juin 2018**, en signifiant une copie d'une telle demande à l'auteur de la demande de traitement confidentiel. La réponse de l'auteur de la demande de traitement confidentiel doit être soumise au plus tard le **4 juillet 2018**, en signifiant des copies aux parties ayant présenté la demande de divulgation.
29. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et RCCI ont soumis aux FST des copies épurées de leurs interventions confidentielles. Bell Canada a demandé des directives au Conseil à propos de l'obtention de documents confidentiels par d'autres parties, et concernant la demande déposée par le CORC en vue d'obtenir une copie de ces documents. Le Conseil estime que la transmission de versions confidentielles des mémoires aux parties à des fins légitimes sert l'intérêt public en limitant la divulgation de renseignements pouvant servir à nuire aux tentatives de l'industrie de régler le problème des appels importuns et illicites. Par conséquent, toutes les parties qui ne l'ont pas déjà fait doivent soumettre une version confidentielle de leurs interventions, épurées au besoin afin de protéger les renseignements personnels, exclusifs ou de nature délicate du point de vue de la concurrence comme des renseignements non regroupés sur les coûts, au CORC et aux FST inscrits auprès du Conseil qui sont désignés parties à la présente instance, sur demande. Les autres parties peuvent déposer une demande auprès du Conseil au plus tard le **20 juin 2018** pour obtenir ces versions abrégées. Les parties qui reçoivent une version confidentielle d'un mémoire doivent signer une entente de non-divulgation afin de traiter de manière confidentielle tous les renseignements du mémoire qui ne figurent pas dans le dossier public de la présente instance, de ne pas utiliser ni de permettre d'utiliser les renseignements confidentiels contenus dans le mémoire à une fin autre que la participation de la partie à la présente instance, et de ne pas divulguer ces renseignements à d'autres personnes à d'autres fins, sans le consentement exprès écrit de l'auteur du document.

**Quel changement devrait être apporté à la date d'échéance initiale du 22 janvier 2018 pour le dépôt d'une réplique finale dans le cadre de la présente instance?**

30. Conjointement avec sa demande en vue d'élargir la portée de la présente instance, Bell Canada a demandé au Conseil de suspendre la date d'échéance initiale du 22 janvier 2018 pour le dépôt d'observations en réplique finales.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

31. Comme il est indiqué ci-dessus, la portée de l'instance ne sera pas élargie afin d'inclure des mises à jour sur la mise en œuvre d'une solution de filtrage des appels; il n'y a donc aucune raison de suspendre la tenue de la présente instance.

32. Par conséquent, le processus établi au paragraphe 31 de l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [2017-405](#) pour le dépôt d'observations en réplique est modifié, de sorte que toutes les parties qui ont déposé des interventions conformément au paragraphe 29 de l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [2017-405](#) peuvent déposer des répliques à d'autres interventions au plus tard le **16 juillet 2018, ou dix jours ouvrables suivant le traitement de la demande de divulgation effectué par le Conseil, si une telle demande est reçue.**

Secrétaire général

**Documents connexes**

- *Mise en œuvre du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-405, 16 novembre 2017
- *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