



Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-405

Version PDF

Ottawa, le 16 novembre 2017

Numéro de dossier : 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

Date limite de dépôt des interventions : 18 décembre 2017

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

Les parties sont invitées à transmettre leurs observations sur la proposition du Conseil visant à exiger la mise en œuvre, par l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication canadiens, du blocage universel des appels dans les neuf mois qui suivent l'imposition de ces exigences.

Introduction

1. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil a exposé ses conclusions à l'égard des solutions techniques dont disposaient les Canadiens pour se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites.
2. Dans cette décision, il a indiqué que le blocage universel était une solution pour garantir que les Canadiens bénéficient d'un niveau minimal de protection contre les appels importuns. En conséquence, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)¹ d'élaborer des pratiques qui permettront de bloquer les appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant à l'échelle du réseau, et de lui présenter un rapport de ses conclusions.
3. Le Conseil a également affirmé qu'il estime le blocage universel des appels manifestement illicites conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) établies, lesquelles précisent notamment que les télévendeurs et les personnes effectuant des appels au moyen de composeurs-messagers

¹ Le CDCI est un groupe de travail de l'industrie ayant le mandat d'entreprendre des tâches liées à des questions d'ordre technique, administratif ou opérationnel sur des sujets assignés par le Conseil ou venant du public mais qui relèvent de la compétence du Conseil.

automatiques (CMA)² doivent fournir un numéro de télécommunication auquel il est possible de joindre l'émetteur du message. Le Conseil a aussi déclaré qu'il est prêt à intervenir davantage si l'industrie ne prenait manifestement aucune mesure suffisante pour protéger les Canadiens contre les appels indésirables.

Contexte

4. L'information sur l'identité de l'appelant comprend le numéro de téléphone et le nom de l'appelant et elle est généralement incluse dans les renseignements du réseau sur la signalisation des appels vocaux. Depuis l'arrivée, ces dernières années, des services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP), il est maintenant relativement facile de modifier l'information sur l'identité de l'appelant associée à certaines lignes téléphoniques ou à certains appels. Bien qu'il y ait parfois des motifs légitimes de modifier l'information sur l'identité de l'appelant, la mystification de l'identité de l'appelant³, elle, peut également être utilisée par des télévendeurs illicites ou des fraudeurs qui veulent cacher ou représenter faussement l'identité de l'appelant en affichant de l'information inexacte, fausse ou trompeuse afin d'inciter les Canadiens à répondre à leurs appels.
5. Il y a mystification de l'identité de l'appelant lorsque, par exemple, l'appel provient soi-disant d'un numéro de téléphone qui est altéré ou n'est pas conforme aux plans de numérotation établis⁴, ou lorsque le numéro de téléphone de l'appelant est le même que celui de la personne appelée.
6. Le Conseil fait remarquer que ces appels indésirables et importuns sont également effectués dans d'autres pays et qu'un certain nombre d'organismes de réglementation et d'entreprises de services de télécommunication à l'étranger ont pris des mesures pour protéger les citoyens contre les appels indésirables non sollicités et illicites.
7. Par exemple, en décembre 2016, l'Information Commissioner's Office (ICO) et l'Office of Communications (Ofcom) du Royaume-Uni ont fait état⁵ des progrès réalisés par un groupe de travail de l'industrie afin de réduire les appels importuns

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 Un numéro mystifié peut avoir l'aspect d'une série de chiffres comme 000-000-0000, d'un numéro aléatoire ou encore d'un numéro d'une entreprise, d'une personne ou d'une entité gouvernementale. Au Canada, les télévendeurs qui font des appels de télémarketing aux consommateurs sont tenus de s'identifier. Les appelants qui utilisent des techniques pour mystifier leur identité en affichant des renseignements erronés, faux ou trompeurs, violent cette obligation. Les appels mystifiés ne sont pas nécessairement illicites aux termes des Règles.

⁴ Le Plan de numérotation nord-américain (PNNA) définit le nombre de chiffres ainsi que le format des numéros de téléphone dans la Zone mondiale 1, conformément à la norme de numérotation de l'Union internationale des télécommunications (UIT) E.164 qui définit le système de numérotation mondial utilisé dans les réseaux téléphoniques publics commutés.

⁵ [Tackling nuisance calls and messages: Update on the ICO and Ofcom Joint Action Plan \(décembre 2016\)](#) (en anglais seulement)

aux consommateurs. Selon un fournisseur de services, la coopération des membres du groupe de travail pour l'élaboration et la mise en place de mesures techniques lui ont permis de bloquer 425 000 appels importuns au cours d'une période d'essai d'une journée.

8. De plus, en avril 2017, la Federal Communications Commission (FCC) a reçu un rapport d'un groupe spécial de l'industrie sur les appels automatisés intitulé [*Industry Robocall Strike Force Report*](#), lequel conclut que le blocage de certains numéros (les numéros non conçus pour les appels sortants) peut être efficace pour réduire certains appels illicites.

Considérations du Conseil

9. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil a conclu 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;
 - 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.
10. En outre, le Conseil a déclaré qu'il s'attendait à ce que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) mettent en œuvre sur leurs réseaux des services de blocage universel des appels manifestement illicites après réception et examen du rapport du CDCI mentionné au paragraphe 2 de la présente décision⁶. Le rapport devait comprendre :
 - une liste 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;
 - les conséquences imprévues potentielles du blocage universel des appels suivant la liste des attributs des appels proposée;
 - des mécanismes de recours pour éviter les conséquences imprévues et y remédier, lorsque le blocage universel est utilisé;
 - les approches pour surveiller l'efficacité du blocage universel.

⁶ Voir le paragraphe 87 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

11. Le 8 mars 2017, le Groupe de travail Réseau du CDCI a déposé le rapport de consensus de l'industrie intitulé [*Universal Blocking at the Network Level of Blatantly Illegitimate Calls*](#) (NTRE056) à des fins d'approbation du Conseil.
12. Le Conseil a examiné attentivement le rapport de consensus déposé par le CDCI. Le Conseil continue de croire que le service de blocage universel mis en œuvre dans l'ensemble du réseau pour certaines formes d'identité de l'appelant manifestement illicites serait un moyen efficace de réduire les appels non sollicités 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 est prêt à intervenir davantage si les FST ne prenaient manifestement aucune mesure suffisante pour protéger les Canadiens contre les appels indésirables.
13. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil a recensé trois types possibles d'appels manifestement illicites, à savoir ceux qui :
 - correspondent au numéro de téléphone de la personne à joindre;
 - sont mystifiés à l'aide d'un numéro qui est local pour la personne appelée, dans le cas d'un appel interurbain entrant;
 - ne sont pas conformes au Plan de numérotation nord-américain (PNNA), c.-à-d. sont des numéros de téléphone non composables (p. ex. 000-000-0000)⁷.
14. Le Conseil est d'avis que, pour mettre en place une solution de blocage universel empêchant les appels manifestement illégitimes d'atteindre leur destinataire, il faut établir avec certitude que l'appel est illicite afin de ne pas bloquer par inadvertance les appels légitimes.
15. En ce qui concerne le blocage des appels provenant d'un numéro de téléphone correspondant au numéro de la personne appelée, le Conseil reconnaît que ces appels peuvent parfois être légitimes (p. ex. dans le cas de certaines méthodes d'accès à la messagerie vocale); il considère toutefois que le fournisseur de services peut réduire efficacement le blocage involontaire des appels légitimes (p. ex. en utilisant d'autres méthodes d'accès à la messagerie, comme la composition d'un numéro de service de messagerie préprogrammé). En conséquence, le Conseil estime qu'il existe des mécanismes fiables pour distinguer les appels illicites des appels légitimes et empêcher le blocage involontaire des appels légitimes.

⁷ Voir le paragraphe 49 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

16. De même, le Conseil reconnaît qu'il peut y avoir des appels légitimes non conformes au PNNA et au plan E.164 de l'Union internationale des télécommunications (UIT)⁸, car il est possible qu'un numéro non composable s'affiche dans le champ réservé à l'identité de l'appelant (p. ex. dans le cas des systèmes centraux privés mal configurés et des services VoIP par contournement). Le Conseil estime toutefois que les administrateurs de systèmes peuvent résoudre ces types de problèmes pour se conformer au plan de numérotation établi par l'industrie (le PNNA et le plan E.164). En outre, en ce qui concerne les autres types d'appels légitimes pouvant traverser le réseau avec un numéro de téléphone non conforme (comme les appels du service 9-1-1 provenant d'appareils mobiles non enregistrés), ces numéros générés par le réseau peuvent être distingués des numéros non conformes et illicites dans le réseau téléphonique qui comprend le service de blocage universel.
17. Cependant, dans le cas des appels mystifiés à l'aide d'un numéro qui est local pour la personne appelée, le Conseil est d'avis que les mécanismes permettant de distinguer les numéros légitimes des numéros mystifiés illicites ne sont pas assez fiables pour éviter le blocage involontaire des appels légitimes. En conséquence, le Conseil n'envisage pas d'exiger la mise en place d'une solution de blocage universel qui englobe ce type d'appel mystifié.
18. En ce qui concerne les appels mystifiés ne contenant aucune information sur le numéro de l'appelant, le Conseil fait remarquer qu'il peut y avoir des motifs légitimes d'omettre ces renseignements, par exemple, pour protéger l'appelant (dans le cas, notamment, des appels provenant de centres de crise), ou en raison de contraintes technologiques (p. ex. commutateurs téléphoniques d'origine non compatibles avec l'identification de l'identité de l'appelant). Comme il se peut qu'il n'y ait aucune méthode fiable pour distinguer les appels illicites des appels légitimes ne contenant aucune information sur l'identité de l'appelant, il serait inopportun d'inclure ce type d'appels à une solution de blocage universel.
19. Enfin, le Conseil fait remarquer qu'il existe d'autres options pour mettre en place une meilleure solution de blocage universel. Par exemple, certains appels illicites peuvent contenir de l'information sur l'identité de l'appelant liée à un numéro de téléphone qui semble légitime, mais qui ne sert jamais à faire d'appels sortants. Il peut s'agir de numéros de téléphone i) compris dans des tranches de numéros non attribués ou inactifs, et ii) appartenant à des abonnés légitimes qui ont demandé le blocage des appels sortants portant leur numéro de téléphone (c.-à-d. que ce numéro sert exclusivement à recevoir des appels et non à faire des appels sortants).
20. Les numéros de téléphone qui ne sont pas attribués, actifs ou conçus pour effectuer des appels sortants ne devraient pas émettre d'appel, mais le Conseil estime que la mise en œuvre du service de blocage de ce type d'appel pourrait nécessiter d'autres mécanismes ainsi qu'une collaboration de l'ensemble des FST pour créer une base de données sur la « non-émission d'appels ».

⁸ Le plan de numérotation des télécommunications publiques internationales E.164 établi par l'UIT détermine, en partie, le format lié au code de chaque pays.

21. Bien que la présente instance ne prévoise pas l'obligation de mettre en œuvre un système de non-émission d'appels, le Conseil peut envisager une telle exigence ainsi que d'autres conditions qui devront être établies à l'avenir pour assurer la protection des Canadiens contre les appels importuns.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil propose d'exiger, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que tous les FST canadiens qui offrent des services téléphoniques de détail mettent en œuvre à l'échelle du réseau le service de blocage universel des appels dont l'identité de l'appelant i) provient soi-disant d'un numéro de téléphone non conforme aux plans de numérotation établis (c.-à-d. PNNA, plan E.164); et ii) correspond au numéro de téléphone de la personne à joindre.
23. De plus, le Conseil propose d'exiger que les FST mettent en œuvre ce type de mécanisme dans les neuf mois qui suivent la décision de mettre en place le service de blocage des appels dans les deux scénarios susmentionnés, que ce mécanisme soit mis à l'essai et validé par les FST, les administrateurs de centraux privés et les fournisseurs de services VoIP par contournement, et que les processus soient établis tel qu'ils sont définis dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442⁹.

Appel aux observations

24. Le Conseil sollicite, par la présente, des observations sur sa proposition d'exiger à titre de condition pour offrir et fournir des services téléphoniques de détail, que tous les FST canadiens mettent en œuvre à l'échelle du réseau le service de blocage universel des appels dont l'information d'identification de l'appelant comprend un numéro de téléphone qui n'est pas conforme au PNNA ou au plan E.164 de l'UIT ou qui est identique au numéro de téléphone de la personne appelée.
25. Le Conseil sollicite également auprès des parties à la présente instance des observations détaillées corroborées par des éléments probants, des faits et des renseignements précis sur :
 - les mesures d'atténuation qui permettront de garantir que les conséquences imprévues soient gérées comme il se doit;
 - les mesures de préavis qui pourraient être prises, comme : i) le fait d'avertir les clients de la mise en œuvre en cours du service de blocage des appels, afin qu'ils puissent prendre des mesures pour veiller à ce que leurs appels ne soient pas bloqués par inadvertance, ii) le fait d'avertir les appelants que leur appel a été bloqué à l'échelle du réseau, et iii) les autres préavis exigés;

⁹ Voir les paragraphes 54 et 55 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

- les mesures de divulgation qui consisteraient, par exemple, à informer les appelés que des appelants ont été bloqués au niveau du réseau, ainsi que les renseignements qui leur seraient fournis dans le cadre de cette divulgation, ou d'autres exigences en matière d'avis;
 - les mécanismes de recours pour éviter les conséquences imprévues et y remédier, lorsque le blocage universel est utilisé;
 - les approches et les méthodes à suivre pour surveiller l'efficacité du blocage universel ainsi que l'efficacité des mesures pour réduire les éventuelles incidences sur les appelants légitimes.
26. En outre, le Conseil sollicite des observations sur sa proposition d'accorder aux FST un délai de neuf mois à compter de la date de la présente décision pour mettre en œuvre le service de blocage universel des appels.
27. Le Conseil fait remarquer qu'au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations à certains ou à tous les FST en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, peu importe s'ils décident ou non d'être parties à l'instance.

Procédure

28. 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.
29. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées au plus tard le **18 décembre 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
30. Les parties sont autorisées à coordonner, 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.

31. Toutes les parties qui ont déposé des interventions peuvent déposer auprès du Conseil des répliques aux autres interventions déposées conformément au paragraphe 29 ci-dessus au plus tard le **22 janvier 2018**.
32. 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 à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
33. 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.
34. 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.
35. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général 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

36. 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 et en signifient copie

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.

37. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de 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 s'il 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.
38. 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

39. 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 sont notamment les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
40. 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.
41. 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.
42. 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

43. 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 du numéro de dossier indiqué 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.

44. 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
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 général

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
- *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