



## Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-43

Version PDF

Ottawa, le 28 février 2024

*Dossier public : 1011-NOC2024-0043*

### **Appel aux observations – Proposition de conditions de service imposant la mise en œuvre du processus de dépistage des appels par les fournisseurs de services de télécommunication proposant des services de télécommunication vocale**

**Date limite de dépôt des interventions : 29 mars 2024**

**Date limite de dépôt des répliques : 12 avril 2024**

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

#### **Sommaire**

Parmi les mesures mises en œuvre en vue de réduire les appels non sollicités sur le réseau vocal canadien, le Conseil a approuvé le déploiement d'un processus de dépistage des appels pour déterminer l'origine des appels importuns effectués en violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées (appels importuns). Le Conseil utilise activement ce processus depuis l'automne 2021 à des fins de mise en application et d'analyse. Bien que le Conseil estime que le processus de dépistage soit un succès, la participation est volontaire et seul un nombre limité de fournisseurs de services de télécommunication y participent actuellement.

Le processus de dépistage des appels serait plus efficace si tous les fournisseurs de services de télécommunication y participaient. Ce processus aide notamment à la collecte de données précieuses que le Conseil utilise pour analyser les schémas de trafic d'appels et déterminer le point d'entrée des appels importuns dans le pays. Ces renseignements sont essentiels pour élaborer des stratégies efficaces de prévention et de traitement des appels importuns.

Par conséquent, le Conseil amorce une instance afin d'obtenir des observations du public au sujet de sa proposition d'exiger des fournisseurs de services de télécommunication fournissant des services de télécommunication vocale au Canada qu'ils participent au processus de dépistage comme condition de l'offre et de la fourniture de services de télécommunication conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*.

## Contexte

1. Étant donné le rôle essentiel que jouent les télécommunications dans la vie de la population canadienne et reconnaissant que de nombreux appels importuns<sup>1</sup> pourraient constituer une menace importante pour la population canadienne et l'infrastructure canadienne des télécommunications, le Conseil a estimé, dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 que la protection de la population canadienne lorsqu'elle accède au système de télécommunications est d'une importance fondamentale. Toutefois, le Conseil a conclu, dans cette même politique réglementaire, que les solutions techniques dont disposait la population canadienne pour se protéger des télécommunications importunes n'étaient pas suffisantes.
2. À la suite d'un processus public plus approfondi, le Conseil a déterminé, dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32 qu'en plus d'autres mesures en vue de réduire les appels importuns, un processus normalisé de dépistage des appels à l'échelle de l'industrie était nécessaire pour déterminer leur origine. Le Conseil a estimé qu'un tel processus permettrait la prise des mesures correctives à la source de ces appels, ou à proximité de celle-ci, contribuant ainsi à réduire le volume de tels appels reçus et à améliorer la protection de la population canadienne.
3. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2019-215, le Conseil a approuvé le rapport de consensus NTRE064 (rapport initial) du Groupe de travail Réseau (GTR) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui propose une méthode de dépistage des appels et recommande que le processus fasse l'objet d'une mise à l'essai. Le Conseil a notamment confirmé qu'une demande de dépistage de bonne foi a pour but de dépister et de déterminer la source d'un appel importun.
4. Sur la base du succès de l'essai de dépistage (rapport NTRE067 [rapport d'essai]), dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268, le Conseil a approuvé la mise en œuvre du processus de dépistage, en vue d'un déploiement complet. Le Conseil utilise activement le processus de dépistage des appels depuis l'automne 2021.

## Dépistage des appels

### Essai de dépistage

5. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2019-215, le Conseil a affirmé que pour que le processus de dépistage soit aussi efficace que possible, tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui fournissent des services de télécommunication vocale au Canada devraient coopérer et participer au processus de dépistage final. Pour les besoins de l'essai, le GTR avait envisagé un échantillon

---

<sup>1</sup> Par « appels importuns », on entend les télécommunications non sollicitées qui ne sont pas conformes aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles). Les télécommunications non sollicitées qui sont entièrement conformes aux Règles ne constituent pas des appels importuns.

de FST représentant tous les types de FST canadiens. Par conséquent, l'essai de dépistage a été mené par neuf FST représentant tous les types de FST au Canada, y compris les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), les petites entreprises de services locaux titulaires (petites ESLT), les revendeurs et les entreprises de services sans fil. L'essai a donc permis à chaque type de FST de déterminer si le processus de dépistage utilisé au Canada permettrait effectivement de retrouver l'auteur de l'appel faisant l'objet du dépistage.

6. Le rapport d'essai a révélé que la plupart des types de FST pouvaient effectuer des dépistages avec des limites mineures<sup>2</sup> et a montré l'efficacité du processus de dépistage proposé. L'essai a également révélé l'importance de mener le processus de dépistage dans un délai raisonnable en raison du taux d'actualisation habituel des données du registre des appels. Le GTR a fait remarquer qu'en raison de la taille réduite et limitée de l'essai, il est possible que certains scénarios de dépistage n'aient pas été déterminés.

#### **Utilisation réelle du dépistage**

7. Comme indiqué ci-dessus, dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268, le Conseil a approuvé le déploiement du processus de dépistage en août 2021, approuvant la plupart des recommandations du rapport d'essai. Le Conseil a notamment demandé que les FST conservent les registres des données d'appel pendant une période de dix jours civils et répondent aux demandes de dépistage dans un délai de deux jours ouvrables afin de réduire le risque d'échec du dépistage en raison de la perte de données<sup>3</sup>. En outre, le Conseil a également établi des limites<sup>4</sup> au nombre de demandes de dépistage qui peuvent être envoyées à l'industrie et qui peuvent être exécutées par un FST individuel sur une base hebdomadaire.
8. Bien que le GTR ait recommandé d'obliger tous les FST à mettre en œuvre le processus de dépistage, le Conseil a approuvé un processus d'intégration volontaire et a demandé au GTR d'élaborer un dossier d'intégration pour faciliter l'ajout de nouveaux FST. Les FST peuvent y adhérer de leur propre initiative ou sur invitation du Conseil.

---

<sup>2</sup> Par exemple, il est impossible de faire un dépistage pour un appel effectué entre deux abonnés connectés au même commutateur local de niveau inférieur. Ces commutateurs n'ont généralement pas la capacité d'enregistrer les registres d'appels, et les appels ne peuvent donc pas être retrouvés par la suite.

<sup>3</sup> Les périodes de conservation des données des registres d'appels varient d'un FST à l'autre.

<sup>4</sup> Ces limites sont de 10 demandes par FST par semaine et de 40 demandes par semaine pour l'ensemble de l'industrie.

9. Quatre nouveaux FST se sont joints à l'effort entre décembre 2021 et février 2022 à la suite d'une invitation du Conseil, ce qui porte le total à 13<sup>5</sup>. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les destinataires ont souvent tardé à répondre après avoir reçu le courriel d'invitation.
10. D'octobre 2021 à avril 2023, les FST participant au programme de dépistage ont traité 470 demandes de dépistage. Dans 76 % de ces cas, le processus de dépistage a été mené à bien dans la mesure du possible, en déterminant soit la source canadienne (6 %) de l'appel, soit le fournisseur étranger qui a envoyé l'appel sur le réseau canadien (70 %). Sur les 23 % des dépistages non achevés, 4,3 % résultaient de l'absence de réponse de FST non participants, 2,34 % étaient attribuables à l'absence de réponse de FST participants, 5,1 % concernaient des réponses incomplètes de la part de FST participants et 11,5 % étaient attribuables à l'incapacité des FST à dépister l'appel<sup>6</sup>.
11. Les échecs de dépistage résultant de l'absence de réponse de la part de FST participants étaient principalement attribuables à des raisons administratives (personnel en vacances, adresses courriel incorrectes, etc.) plutôt qu'à un manque de bonne foi.
12. Les échecs de dépistage attribuables à des réponses incomplètes résultaient d'une mauvaise compréhension du processus par un FST, notamment en ce qui concerne l'obligation de fournir le nom du prochain FST en amont.
13. Comme indiqué précédemment, le dépistage joue un rôle dans les enquêtes portant sur les violations potentielles des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil. Il permet de confirmer l'origine d'un appel, ce qui permet au Conseil de poursuivre ses enquêtes plus efficacement. Avant la mise en œuvre du système de dépistage, les cas impliquant des appels avec la mystification de l'identité de l'appelant ne pouvaient pas être dépistés en raison de l'impossibilité de déterminer leur source. En outre, le dépistage peut être utilisé pour valider les affirmations effectuées par les entités faisant l'objet d'une enquête concernant la mystification de l'identité de l'appelant.
14. En outre, les dépistages fournissent des données précieuses que le Conseil utilise pour analyser les schémas de trafic d'appels et déterminer le point d'entrée des

---

<sup>5</sup> Les FST participants sont : Allstream Business Inc.; Bell Canada (y compris Bell MTS et Bell Mobilité Inc.); CityWest Cable and Telephone Corporation, exerçant ses activités sous le nom de CityWest; Distributel Communications Limited (y compris Primus Telecommunications Canada Inc. et Navigata Communications Ltd.); Fibernetics Corporation; Iristel Inc.; ModernWorks Inc.; Rogers Communications Canada Inc. (y compris Fido); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Cablesystems G.P.; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc.; et Vidéotron ltée.

<sup>6</sup> La principale cause de cet échec est une erreur dans les renseignements relatifs à la plainte (date, heure ou numéro de téléphone de l'appelant) fournis par le plaignant.

appels importuns dans le pays. Ces renseignements sont essentiels pour élaborer des stratégies efficaces de prévention et de traitement des appels importuns.

### **Participation des FST au processus de dépistage**

15. Le Conseil estime que, dans l'ensemble, le processus de dépistage a été couronné de succès et qu'il a été utile en tant qu'outil d'enquête et d'analyse dans la lutte contre les appels importuns pour la population canadienne. Le fait que 76 % des demandes aient été achevées indique que le processus est robuste et qu'il permet aux enquêteurs chargés de l'application des lois relatives aux télécommunications de déterminer facilement la source des appels importuns provenant du Canada. Même les recherches qui s'arrêtent au premier fournisseur étranger sont utiles, car, comme indiqué ci-dessus, elles permettent au Conseil de mieux comprendre les schémas de trafic d'appels et de trouver les points d'entrée des appels importuns. Ces renseignements peuvent servir de base à l'élaboration de mesures futures en vue de réduire les appels importuns. Néanmoins, le Conseil estime que des améliorations sont encore possibles.
16. Le Conseil fait remarquer que le processus d'intégration volontaire n'a pas permis d'intégrer de nombreux FST au sein de l'écosystème de dépistage des appels. Bien que toutes les grandes entreprises canadiennes soient des participantes continues, les 13 FST participants ne représentent qu'une petite partie de tous les fournisseurs qui proposent des services de télécommunication vocale au Canada<sup>7</sup>. Comme indiqué ci-dessus, les quatre nouveaux FST qui ont adhéré à la suite de l'essai l'ont fait après avoir été contactés par le Conseil.
17. Comme indiqué ci-dessus, le GTR et le Conseil ont reconnu l'importance de la participation de tous les FST pour que le processus de dépistage soit aussi efficace que possible. Pourtant, l'expérience a montré que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que l'adhésion volontaire permette une participation généralisée des FST.
18. Sur la base de l'effet positif que l'ajout de seulement quatre FST a eu sur le taux d'achèvement des dépistages, le Conseil estime qu'une participation plus large de l'industrie permettrait de limiter au minimum les échecs attribuables à l'absence de réponses et d'augmenter le nombre de tentatives de dépistage achevées d'un pourcentage important (environ 10 %<sup>8</sup>).
19. Dans les circonstances actuelles d'adhésion volontaire, la capacité du Conseil à obtenir en temps utile des renseignements sur la localisation des appels est limitée. Une participation généralisée des FST permettrait également au Conseil de recueillir des données plus complètes concernant les caractéristiques du trafic des appels

---

<sup>7</sup> Ces 13 FST représentent plus de 90 % de tous les appels effectués au Canada.

<sup>8</sup> Ce chiffre regroupe l'absence de réponse et les réponses incomplètes des FST participants et des FST non participants.

importuns, données qui sont essentielles à l'élaboration de futurs outils stratégiques destinés à réduire davantage le nombre d'appels non sollicités qui parviennent à la population canadienne.

20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est de l'avis préliminaire qu'une participation généralisée nécessite la participation obligatoire de tous les FST.

### **Appel aux observations**

21. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations concernant les questions énoncées ci-dessus. Le Conseil demande à chaque partie de présenter dans un document unique des réponses distinctes pour chaque question à laquelle elle choisit de répondre, en répétant chaque question afin d'introduire sa réponse. Les parties doivent fournir des réponses complètes, y compris toutes les justifications nécessaires ainsi que les éléments de preuve à l'appui. Les parties dont les points de vue sont similaires sont encouragées à déposer une intervention conjointe.

22. Les parties sont invitées à faire part de leurs observations sur les questions suivantes :

Q1. Fournissez des observations concernant la possibilité et l'efficacité possible d'imposer à tous les FST, comme condition à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, de répondre aux demandes de dépistage conformément au processus approuvé périodiquement par le Conseil<sup>9</sup>. Les demandes concernant les coûts anticipés, les charges d'exploitation ou les défis techniques doivent être étayées par des éléments de preuve particuliers.

Q2. Fournissez des observations concernant l'occasion d'inclure les éléments suivants dans le processus de dépistage :

- a. L'obligation pour les FST de se conformer à un processus d'adhésion concernant les mesures à prendre suffisamment longtemps avant la réception d'une première demande de dépistage pour que le FST soit en mesure de répondre rapidement à une demande conformément au processus de dépistage approuvé. Ce processus d'adhésion serait élaboré par un groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion et approuvé par le Conseil;
- b. Une exigence selon laquelle les FST doivent préciser le nom du FST qui achemine l'appel pour chaque demande de dépistage reçue, quel que soit le type de FST qui achemine l'appel (ESLT, ESLC, fournisseur de services sans fil, revendeur [dans le cas d'ententes de vente en gros], etc.), y compris le nom du FST étranger qui acheminé l'appel au premier FST canadien;
- c. L'obligation pour les FST de conserver les données d'appel relatives à une demande de dépistage pendant une période déterminée à compter de la date de la

---

<sup>9</sup> Voir la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268.

- demande. Commentez sur le caractère approprié de la conservation des données d'appel des FST pendant une période de dix jours civils, comme approuvée dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268;
- d. L'exigence selon laquelle les FST doivent répondre à une demande de dépistage dans un délai précis à compter de la réception de la demande. Commentez sur le caractère approprié de la limite de deux jours ouvrables pour lancer une demande de dépistage, comme approuvée dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268;
  - e. La limite du volume des demandes de dépistage mensuelles. Commentez sur le caractère approprié de limiter à 10 le nombre de tentatives de dépistage par semaine attribuées à un seul FST qui achemine l'appel, et de limiter à 40 le nombre total de tentatives par semaine pour l'ensemble de l'industrie, comme approuvé dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268;
  - f. L'obligation pour les FST de transmettre les demandes de dépistage aux fournisseurs étrangers dans les cas où les appels semblent provenir de l'étranger, mais qu'ils ont été transmis au Canada. L'objectif de cette étape supplémentaire serait de révéler les situations dans lesquelles des appels effectués et achevés au Canada ont transité par un pays étranger;
  - g. Dans les cas où un appel dépisté a été certifié STIR/SHAKEN<sup>10</sup>, il convient d'inclure dans le formulaire de demande de dépistage l'obligation d'indiquer l'identité du FST qui a certifié l'appel ainsi que le niveau d'attestation qui lui a été attribué.

Q3. Indiquez si d'autres modifications du processus approuvé par le Conseil dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268 et détaillée par le GTR dans le rapport de consensus [NTC0707](#) seraient appropriées.

Q4. Fournissez des observations concernant l'occasion et l'utilité pour le Conseil de publier des résultats individuels de dépistage afin d'identifier : i) la campagne d'appels associée à une demande de dépistage particulière; ii) la date et l'heure de l'appel; et iii) l'entreprise canadienne d'origine pour les appels nationaux ou, pour les appels en provenance de l'étranger, la première entreprise canadienne et la dernière entreprise étrangère sur le parcours de l'appel. En outre, fournissez des observations concernant la fréquence à laquelle ces résultats devraient être publiés, par exemple annuellement ou semestriellement.

---

<sup>10</sup> STIR signifie *Secure Telephony Identity Revisited* (nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant). SHAKEN signifie *Signature-based Handling of Asserted information using tokens* (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons). Ces normes sont un ensemble de protocoles et de procédures conçus pour lutter contre la mystification de l'identification de la ligne appelante par l'authentification et la vérification de l'information d'identification de l'appelant.

## Procédure

23. 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](http://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.
24. Tous les FST sont désignées parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **29 mars 2024**.
25. 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 **29 mars 2024**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
26. 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.
27. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
28. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **12 avril 2024**.
29. 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](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
30. 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.



31. 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.
32. 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

33. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification 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 ou de la signification 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.
34. 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.
35. 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.
36. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

## **Avis important**

37. 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](http://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 ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
38. 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.
39. 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.
40. 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**

41. On peut accéder aux interventions, aux répliques et aux réponses déposées pour cette instance, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
42. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation  
[Examinationroom@crtc.gc.ca](mailto:Examinationroom@crtc.gc.ca)  
Téléphone : 819-997-4389  
Télécopieur : 819-994-0218

Service à la clientèle

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

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Rapport de consensus du Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de l’essai de dépistage canadien*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-268, 5 août 2021
- *Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de consensus NTRE064 concernant un processus provisoire de dépistage des appels*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2019-215, 19 juin 2019
- *Mesures pour réduire la mystification de l’identité de l’appelant et déterminer l’origine des appels importuns*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32, 25 janvier 2018; modifiée par les Décisions de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32-1, 24 octobre 2018; et 2018-32-2, 8 décembre 2018
- *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