



Décision de télécom CRTC 2026-185

Version PDF

Gatineau, le 24 juillet 2026

Dossier public : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus BPRE106a – Activités de provisionnement de commutateurs et création d'abonnements au Centre d'administration de la transférabilité des numéros

Sommaire

Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a présenté au Conseil le rapport de consensus [BPRE106a](#) portant sur les activités de provisionnement de commutateurs et les abonnements au Centre d'administration de la transférabilité des numéros (CATN). Dans son rapport de consensus, le Groupe de travail Plan de travail a proposé une mise à jour de la formulation des lignes directrices relatives à la migration des abonnés et à l'installation des services. Ces mises à jour visent à clarifier et à corriger les incohérences présentes dans la documentation du secteur concernant le calendrier des activités de provisionnement de commutateurs et la création d'abonnements au CATN lors du transfert de numéros.

Dans la présente décision, le Conseil approuve les mises à jour présentées dans le rapport de consensus [BPRE106a](#). Le Conseil estime que les modifications proposées contribueront à améliorer la clarté du contenu et à donner plus de certitude aux fournisseurs de services qui gèrent les activités de provisionnement de commutateurs et les abonnements au CATN. Ces modifications permettront également d'assurer la cohérence dans la documentation du secteur et d'améliorer l'expérience des clients, tout en contribuant à la prévention des fraudes potentielles.

Contexte

1. Le Conseil a établi des règles et des lignes directrices à l'intention des entreprises de services locaux concernant l'interconnexion et les transferts de clients, qui remontent à l'introduction de la concurrence dans la décision de télécom 97-8. Ces règles et lignes directrices comprennent le *Customer Migration Process for Canadian Local Competition* (en anglais seulement), qui présente un aperçu des processus recommandés et des pratiques d'échange de renseignements entre les entreprises et les autres parties concernant : i) les transferts de clients entre fournisseurs de services locaux, ii) les premiers abonnements des clients à de nouveaux services locaux, et iii) les annulations de services locaux par les clients.

2. Le Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a lancé la tâche BPTF0106 afin de répondre aux préoccupations concernant les incohérences dans la documentation du secteur relative au calendrier des activités de provisionnement de commutateurs au cours du processus de transfert des numéros de téléphone, notamment en ce qui concerne le moment où un numéro de téléphone peut être activé ou doit être désactivé. Les activités de provisionnement de commutateurs consistent à ajouter ou à supprimer un numéro de téléphone dans le commutateur d'un fournisseur de services dans le cadre du processus de transfert.
3. Le calendrier d'activation ou de désactivation d'un numéro de téléphone est abordé dans le document *Customer Migration Process for Canadian Implementation of Local Competition Part I* (en anglais seulement). Cependant, ce sujet n'est pas traité dans d'autres documents pertinents du secteur, ce qui a donné lieu à des interprétations erronées des processus de transfert.
4. Une autre question soulevée au sein du Groupe de travail Plan de travail concernait la nécessité de modifier le libellé du document *Customer Migration Process for Canadian Implementation of Local Competition Part II* (en anglais seulement) et des *Installation, Testing and Maintenance Guidelines* (en anglais seulement)¹ [collectivement les documents relatifs au processus de transfert] afin de les harmoniser avec les *Customer Transfer Process Maps* (en anglais seulement)². Le nouveau libellé devrait préciser ce qui suit :
 - Un nouveau fournisseur de services ne doit pas créer un abonnement au Centre d'administration de la transférabilité des numéros (CATN)³ tant qu'il n'a pas reçu de confirmation de service local de la part de l'ancien fournisseur de services;
 - Si une demande de transfert de numéro préalablement activé est annulée, le numéro doit être supprimé du commutateur du nouveau fournisseur de services, et l'abonnement au CATN doit être annulé immédiatement.

Rapport

5. En avril 2025, le Groupe de travail Plan de travail a présenté le rapport de consensus [BPRE106a](#) — *Switch Provisioning Activities / NPAC Subscription Creation* (rapport; en anglais

¹ Les *Installation, Testing and Maintenance Guidelines* établissent les lignes directrices relatives aux activités d'installation et de vérification concernant les lignes dégroupées fournies par les entreprises de services locaux titulaires et la transférabilité des numéros.

² Les *Customer Transfer Process Maps* sont des documents visuels et procéduraux. Ils présentent étape par étape des flux de travail applicables à différents types de migrations d'abonnés, notamment ceux concernant les revendeurs, les migrations partielles et les transferts sortants.

³ Un abonnement au CATN correspond à l'enregistrement créé dans la base de données du CATN, qui contient les renseignements d'acheminement associés à tous les numéros de téléphone au Canada, afin de permettre le transfert d'un numéro de téléphone.

seulement), qui proposait de modifier les documents relatifs au processus de transfert afin de préciser qu'un numéro de téléphone ne doit pas être activé dans le commutateur d'un nouveau fournisseur de services tant que la confirmation de transfert de l'ancien fournisseur de services n'a pas été reçue. Selon le rapport, cette modification contribuerait à maintenir les mesures de prévention de la fraude. Le rapport suggère également qu'en cas de problèmes d'acheminement des appels, l'ancien fournisseur de services pourrait y remédier en attribuant un numéro de téléphone temporaire qui se voit un code de déclenchement inconditionnel à 10 chiffres⁴. De plus, des modifications ont été proposées afin de préciser que, si une demande de transfert de numéro préalablement activé est annulée, le nouveau fournisseur de services doit supprimer le numéro de téléphone de son commutateur.

6. Par ailleurs, le Groupe de travail Plan de travail a proposé de préciser qu'un nouveau fournisseur de services ne devrait pas créer d'abonnement dans le CATN avant d'avoir reçu une confirmation de service local. La création prématurée d'un abonnement au CATN peut entraîner l'expiration du délai prévu au CATN et l'activation automatique de l'abonnement. Lorsque cette situation se produit, l'ancien fournisseur de services doit déterminer manuellement les abonnements non autorisés au CATN et les placer en situation de conflit, ce qui entraîne une charge de travail supplémentaire et ralentit le processus de transfert de numéro de téléphone. Parmi les autres scénarios possibles, on peut citer le rejet ou la non-réception de demandes de service local, des dates d'échéance non concordantes et des numéros de téléphone invalides.

Analyse du Conseil

7. Le Groupe de travail Plan de travail est composé de fournisseurs de services de télécommunication canadiens et d'experts en transférabilité des numéros. Le Conseil estime que la prise de position du Groupe de travail Plan de travail concernant les questions soulevées dans le rapport reflète les points de vue généraux du secteur des télécommunications.
8. Le Conseil a examiné les modifications proposées aux documents portant sur le processus de transfert et les juge raisonnables. Le Conseil estime que les modifications proposées permettront d'améliorer la clarté du contenu et de donner plus de certitude aux fournisseurs de services qui gèrent les activités de provisionnement de commutateurs et les abonnements au CATN, ce qui aura pour effet d'améliorer la clarté et la coordination entre les fournisseurs de services.
9. Les recommandations du rapport s'inscrivent dans la lignée des pratiques exemplaires du secteur et des cadres existants de prévention de la fraude. Ces changements permettront

⁴ Un déclencheur inconditionnel de 10 chiffres est attribué à un numéro de téléphone dans le commutateur de l'ancien fournisseur de services pendant la période de transition, lorsque ce numéro est physiquement transféré du commutateur de l'ancien fournisseur de services vers le commutateur du nouveau fournisseur de services. Pendant cette période, il est possible que le numéro de téléphone figure simultanément dans les commutateurs de l'ancien fournisseur de services et du nouveau fournisseur de services.

d'assurer la cohérence dans la documentation du secteur et d'améliorer l'expérience des clients, tout en contribuant à la prévention des fraudes potentielles.

Conclusion

10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve le rapport et les modifications proposées aux documents portant sur le processus de transfert. Les principales mises à jour comprendront i) l'ajout d'un libellé clair dans le document *Customer Migration Process for Canadian Implementation of Local Competition Part II*, version 8.2, concernant le lancement et l'activation du transfert des numéros, y compris les scénarios possibles; et ii) la révision de la section 2 des *Installation, Testing and Maintenance Guidelines*, version 10, afin de définir le calendrier des activités de provisionnement de commutateurs et des abonnements au CATN.

Secrétaire général

Document connexe

- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1er mai 1997