



Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-484

Version PDF

Références : 2017-405 et 2017-405-1

Ottawa, le 19 décembre 2018

Dossier public : 1011-NOC2017-0405

Mise en œuvre à l'échelle du réseau du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant

*Le Conseil exige que le blocage universel des appels dont l'identité de l'appelant provient soi-disant d'un numéro de téléphone non conforme aux plans de numérotation établis soit mis en œuvre à l'échelle du réseau par les entreprises canadiennes et les autres fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui fournissent des services de télécommunication vocale, dans les **12 mois** suivant la date de la présente décision. Ce mandat ne s'appliquera pas aux entreprises canadiennes et aux autres FST fournissant des services de télécommunication vocale qui mettront en œuvre des solutions de filtrage d'appels dans le délai prescrit pour la mise en œuvre à l'échelle du réseau du blocage universel d'appels.*

Le Conseil expose ses conclusions à l'égard des mesures d'atténuation, des mesures de préavis, des mesures de divulgation, des mécanismes de recours et des approches de surveillance liées à la mise en œuvre à l'échelle du réseau du blocage universel d'appels.

Introduction

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

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 disposent les Canadiens pour se protéger contre les télécommunications indésirables, non sollicitées et illicites. Plus particulièrement, le Conseil a conclu ce qui suit :
 - le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau 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'appelant¹;

¹ Un numéro mystifié peut avoir l'aspect d'une série de chiffres, comme 000-000-0000, d'un numéro aléatoire ou encore du numéro d'une entreprise, d'une personne ou d'une entité gouvernementale. Les télévendeurs qui font des appels de vente aux consommateurs au Canada ont l'obligation de s'identifier.

- le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau 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.
2. Compte tenu de ces conclusions, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)² d'élaborer des pratiques qui permettront de bloquer à l'échelle du réseau et de façon universelle les appels contenant de l'information d'identification de l'appelant manifestement illicite et de présenter au Conseil un rapport³ de ses conclusions. De plus, le Conseil a déclaré qu'il s'attend à ce que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) mettent en œuvre sur l'ensemble de leurs réseaux des services de blocage universel des appels manifestement illicites à la suite de l'approbation, par le Conseil, du rapport devant être déposé par le CDCI⁴.
 3. Le 8 mars 2017, le Groupe de travail Réseau du CDCI a déposé le rapport de consensus de l'industrie (le rapport du CDCI) intitulé [*Universal Blocking at the Network Level of Blatantly Illegitimate Calls*](#) (NTRE056) (en anglais seulement) pour l'approbation du Conseil.

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

4. Après avoir examiné attentivement le rapport du CDCI, le Conseil a publié l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2017-405 (l'avis). Dans cet avis, le Conseil a déclaré qu'il continue de croire que le service de blocage universel d'appels mis en œuvre dans l'ensemble du réseau, pour certaines formes d'identité de l'appelant manifestement illicites, serait un moyen efficace d'aider à réduire le nombre d'appels indésirables illicites que reçoivent les abonnés des services téléphoniques, et que cette mesure devrait être mise en œuvre dans les réseaux des FST canadiens. Le Conseil était aussi d'avis que, pour mettre en place une solution de blocage universel empêchant les appels manifestement illégitimes d'atteindre leur destinataire à l'échelle du réseau, il faut établir avec certitude que l'appel est illicite afin de ne pas bloquer par inadvertance les appels légitimes.

Les appelants qui ont recours à la technologie pour mystifier leur identité avec des renseignements inexacts, faux ou trompeurs enfreignent cette obligation. Les appels mystifiés ne sont pas nécessairement illicites aux termes des *Règles sur les télécommunications non sollicitées*.

² Le CDCI est un groupe de travail de l'industrie qui a pour mandat d'accomplir des tâches relatives aux questions techniques, administratives et opérationnelles qui touchent aux dossiers attribués par le Conseil ou provenant du public, qui relèvent de la compétence du Conseil.

³ Au paragraphe 55 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil a présenté plusieurs questions sur lesquelles le CDCI devait se pencher dans son rapport.

⁴ Voir le paragraphe 87 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

5. De plus, le Conseil a précisé qu'il est prêt à prendre d'autres mesures réglementaires si les FST ne prenaient pas de mesure adéquate pour protéger les Canadiens contre les appels manifestement illicites.
6. Après avoir recensé et évalué les types possibles d'appels manifestement illicites, le Conseil, comme il est établi au paragraphe 22 de l'avis, a proposé 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'est-à-dire le Plan de numérotation nord-américain [PNNA] ou le plan de numérotation E.164 de l'UIT-T (le E.164)⁵; et ii) correspond au numéro de téléphone de la personne à joindre.
7. De plus, le Conseil a proposé 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 universel d'appels à l'échelle du réseau 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 de voix sur protocole Internet (VoIP) par contournement, et que des processus soient établis tels qu'ils sont définis dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442⁶.
8. Dans le cadre du processus établi dans l'avis, les parties ont été invitées à transmettre leurs observations sur la proposition du Conseil résumée au paragraphe 6, ci-dessus. Les parties à l'instance amorcée par l'avis ont aussi été invitées à fournir des observations détaillées sur :
 - des mesures d'atténuation qui permettront de garantir que les conséquences imprévues soient gérées comme il se doit;
 - des 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 d'appels à l'échelle du réseau, 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 leurs appels ont été bloqués à l'échelle du réseau, et iii) d'autres exigences en matière d'avis;

⁵ Le plan de numérotation des télécommunications publiques internationales E.164 établi par l'Union internationale des télécommunications – Télécommunications (UIT-T) détermine l'indicatif régional qui permet à chaque pays ou groupe de pays, comme la Zone mondiale 1, qui comprend les États-Unis, le Canada et 18 autres pays, de choisir son propre format de numérotation. Ce plan précise que le numéro peut compter un maximum de 15 chiffres.

⁶ Voir les paragraphes 54 et 55 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

- des mesures de divulgation qui consisteraient, notamment, à informer les appelés que des appels ont été bloqués au niveau du réseau, ainsi que des renseignements qui leur seraient fournis dans le cadre de cette divulgation, ou d'autres exigences en matière d'avis;
 - des mécanismes de recours pour éviter les conséquences imprévues et y remédier, lorsque le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau est utilisé;
 - des approches et des méthodes à suivre pour surveiller l'efficacité du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau, ainsi que l'efficacité des mesures pour réduire d'éventuelles incidences sur les appelants légitimes.
9. En outre, le Conseil a sollicité des observations sur sa proposition d'accorder aux FST un délai de neuf mois à compter de la date d'une décision pour mettre en œuvre le service de blocage universel d'appels à l'échelle du réseau.
10. Le Conseil a reçu des interventions des parties suivantes : de nombreux particuliers; Bell Canada et autres⁷; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens inc. (CORC); Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (la Coalition); Cogeco Communications Inc. (Cogeco); Comwave Networks Inc. (Comwave); First Orion; Independent Telecommunications Providers Association (ITPA); Integrated Telecom Solutions, Inc (Inovar); Iristel Inc., en son propre nom et au nom d'Ice Wireless Inc. (Iristel); Microsoft Corporation (Microsoft); Québecor Média Inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Ribbon Communications; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Telecom G.P. et Freedom Mobile Inc. (collectivement, Shaw); et TELUS Communications Inc. (TCI).

Questions

11. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- Est-ce que le Conseil devrait exiger, à titre de condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale de détail, que toutes les entreprises canadiennes et les autres FST mettent en œuvre à l'échelle du réseau le service de blocage universel des appels dont l'information d'identification de l'appelant :

⁷ Bell Canada a soumis des interventions en son propre nom (y compris Bell Aliant, Bell MTS, DMTS et KMTS); et au nom de Bell Mobilité Inc.; de Groupe Maskatel; de NorthernTel, Limited Partnership (y compris Ontera); de Norouestel Inc.; et de Télébec, Société en commandite (appelés collectivement « Bell Canada et autres » dans la présente décision).

- comprend un numéro de téléphone qui n'est pas conforme au PNNA ou au E.164 (numéros altérés); ou
 - est identique au numéro de téléphone de la personne appelée (appels miroir)?
- Si le Conseil devait exiger, à titre de condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale de détail, que soit mis en œuvre à l'échelle du réseau le service de blocage universel des appels contenant de l'information d'identification de l'appelant manifestement illicite, quels seraient :
 - les mesures d'atténuation et les mécanismes de recours à introduire;
 - les mesures de préavis et de divulgation à introduire;
 - les approches et les méthodes à suivre pour surveiller l'efficacité du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau, ainsi que l'efficacité des mesures mises en œuvre pour réduire les éventuelles incidences sur les appelants légitimes;
 - la période de mise en œuvre?

Est-ce que le Conseil devrait exiger, à titre de condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale de détail, que toutes les entreprises canadiennes et les autres FST mettent en œuvre à l'échelle du réseau le service de blocage universel de tous les appels contenant de l'information d'identification de l'appelant manifestement illicite?

12. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil a sollicité de la part des parties à l'instance des observations sur sa proposition d'exiger, comme 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 : i) comprend un numéro de téléphone qui n'est pas conforme au PNNA ou au E.164; ou ii) est identique au numéro de téléphone de la personne appelée.

Positions des parties

13. Inovar, tout comme un certain nombre de particuliers ayant participé à l'instance, a appuyé la proposition du Conseil.

14. Tout en saluant les efforts du Conseil pour trouver une solution à un problème qui dérange de nombreux Canadiens, la Coalition a fait remarquer que le déploiement du service 9-1-1 de prochaine génération comprendrait l'utilisation de numéros de substitution lorsque le préposé du centre d'appels 9-1-1 rappelle l'appelant, et que le fait de bloquer ces numéros générés par le réseau pourrait nuire à la sécurité des

citoyens. Ces numéros devraient être distincts des numéros non conformes et illicites dans le réseau téléphonique.

15. Le CORC était en faveur du blocage universel des appels utilisant des numéros altérés à l'échelle du réseau; toutefois, il s'est opposé au blocage des appels miroir. Le CORC a soutenu que tout blocage d'appels doit être fait sur le réseau d'où provient l'appel, et non sur le réseau qui achemine l'appel. Il a ajouté qu'il serait beaucoup plus facile d'apporter au point d'origine les changements nécessaires pour mettre en œuvre le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau, plutôt que sur le réseau du FST acheminant l'appel.
16. Bell Canada et autres n'étaient pas d'accord avec le point de vue du CORC, et ont soutenu que le fait d'imposer uniquement au fournisseur d'origine les obligations en matière de blocage des appels constituerait une solution incomplète. Pour appuyer leur position, Bell Canada et autres ont indiqué que dans certains cas, un consommateur canadien reçoit une communication vocale qui provient soi-disant d'un numéro non conforme et qui peut avoir traversé trois réseaux de FST distincts avant que l'appel soit acheminé. N'importe lequel de ces trois FST pourrait avoir altéré les données d'identification de l'appelant. TCI a fait valoir que le fait de rendre le fournisseur d'origine responsable obligerait les clients à se fier à d'autres fournisseurs de service pour les protéger des appels importuns, alors que les clients n'ont aucun lien avec ces fournisseurs. Comwave s'est opposé au blocage des appels altérés non conformes au PNNA, et a noté que le blocage universel des appels utilisant des numéros altérés à l'échelle du réseau pourrait involontairement bloquer des appels entrants d'entreprises internationales. Comwave était en faveur du blocage universel des appels utilisant des numéros altérés à l'échelle du réseau pour les appels miroir.
17. La majorité des parties à la présente instance se sont opposées à une exigence du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau, et ont noté entre autres les divers défis techniques et de réseau associés à un tel blocage. Bell Canada et autres, Cogeco, Eastlink, First Orion, Iristel, RCCI, SaskTel, Shaw et Vidéotron estimaient que si le blocage universel des appels à l'échelle du réseau devient une exigence, il y aurait plus de risques que ceux qui font des appels importuns utilisent des méthodes qui sont plus difficiles à détecter et qui causeront probablement plus de torts aux consommateurs. De plus, de nombreuses parties à l'instance étaient d'avis que le blocage universel obligatoire des appels à l'échelle du réseau entraînerait le blocage d'appels légitimes qui ne sont pas des appels importuns et que l'utilisateur final souhaite véritablement recevoir.
18. Tout en soutenant que le blocage universel des appels non conformes au PNNA à l'échelle du réseau n'entraînerait pas une réduction importante du nombre d'appels non sollicités et illicites, Shaw a indiqué qu'elle a mis à l'essai le blocage universel des appels utilisant certains numéros non conformes au PNNA à l'échelle du réseau et

que, au fil du temps, le nombre d'appels illicites utilisant des numéros non conformes au PNNA a grandement diminué⁸.

19. TCI a signalé que le blocage universel des appels à l'échelle du réseau visait à exercer un certain contrôle sur les appels importuns, grâce aux capacités et processus existants des réseaux, alors que les FST mettent au point une solution de filtrage des appels facultative. La notion de blocage universel d'appels à l'échelle du réseau avec des fonctions évoluées, comme une option d'adhésion ou une option de retrait, est incompatible avec l'hypothèse d'une mise en œuvre rapide.
20. Le CORC et Shaw ont fait valoir que dans le cas du E.164, une mesure générale (par exemple, le blocage à l'échelle du réseau de tout numéro de téléphone qui dépasse le maximum de 15 chiffres établi dans le E.164) pourrait être possible.
21. RCCI a indiqué que, en raison de la souplesse de la norme de numérotation E.164, il est possible que des numéros associés à des téléphones cellulaires à l'étranger renferment 10 chiffres sans être conformes au PNNA, ce qui entraînerait le blocage d'appels légitimes utilisant de ces numéros.
22. L'ITPA a recommandé que le Conseil mette en œuvre une exemption à l'exigence de blocage des appels à l'échelle du réseau pour les petites entreprises de services locaux titulaires (petites ESLT) qui servent moins de 25 000 lignes téléphoniques, et que le Conseil soit mis au courant des raisons techniques ou des autres raisons pour lesquelles ces fournisseurs de services ne peuvent pas mettre en œuvre le blocage d'appels à l'échelle du réseau. Le CORC s'est dit préoccupé que l'adoption de la proposition d'exemption présentée par l'ITPA nuise à un régime de blocage universel d'appels à l'échelle des réseaux en raison de la création d'échappatoires qui pourraient être exploitées par les acteurs malveillants qui font des appels illégitimes. Le CORC estime que sa proposition visant à exiger le blocage par le FST d'origine, plutôt que par le FST qui achemine l'appel, devrait répondre aux préoccupations de l'ITPA concernant les coûts de la mise en œuvre.
23. Plutôt que d'adopter la proposition du Conseil concernant la mise en œuvre du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau, Bell Canada et autres, Cogeco, Iristel, Microsoft, RCCI, SaskTel, TCI et Vidéotron estimaient que le filtrage des appels ou l'authentification de l'information sur l'identité de l'appelant, ou une combinaison de ces deux approches, serait une solution plus efficace. Bell Canada et autres ont indiqué que le filtrage des appels promet d'être un outil beaucoup plus efficient et efficace qui permettrait aux Canadiens de se protéger contre la mystification et les appels malveillants et frauduleux. Cogeco a fait valoir que, pour le moment, il serait plus productif que toutes les ressources financières, humaines et techniques des entreprises soient consacrées à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une solution de filtrage des appels complète et efficace pour remplacer les mesures

⁸ Shaw a indiqué avoir connu une baisse de 95 % du nombre d'appels illicites non conformes au PNNA depuis novembre 2016.

de blocage des appels à l'échelle du réseau, qui sont limitées et facilement contournables.

24. TCI a indiqué qu'elle offre actuellement un service facultatif de filtrage des appels qui rend inutile le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau. Les appels avec des numéros miroir et non conformes sont contestés, et on peut choisir les appels à acheminer au moyen de la liste des numéros acceptés du client (liste blanche⁹). Vidéotron a fait valoir que d'excellents progrès sont réalisés dans le domaine du filtrage des appels. Elle estime que les FST devraient axer leur temps, leur argent et leur énergie sur cette solution.

Résultats de l'analyse du Conseil

Blocage universel d'appels à l'échelle du réseau

25. La question du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau a déjà été examinée par le Conseil à deux occasions avant la présente instance, notamment dans ses conclusions de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 et dans la proposition décrite dans l'avis. À ces deux occasions, le Conseil a déterminé que le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau serait une solution efficace et 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.
26. Le Conseil fait remarquer que les parties à la présente instance qui s'opposent à sa proposition visant à exiger le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau n'ont pas fourni suffisamment d'éléments de preuve pour appuyer leur déclaration selon laquelle le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau ne devrait pas être mis en œuvre. Comme il est indiqué dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil reconnaît que les Canadiens ne sont généralement pas satisfaits des solutions actuellement disponibles pour bloquer les appels importuns, et qu'ils n'ont actuellement pas accès à des solutions suffisantes et efficaces pour se protéger contre les appels importuns. De plus, le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau garantira que les Canadiens bénéficient d'un niveau minimal de protection contre les appels importuns grâce au blocage des appels qui contiennent de l'information d'identification de l'appelant qui est manifestement inexacte.
27. Le Conseil est d'accord avec Bell Canada et autres et TCI, qui étaient d'avis que le fournisseur de services d'arrivée occupe la meilleure position pour protéger ses clients des appels importuns. Le fournisseur de services d'arrivée est le mieux placé pour veiller à ce que les appels dont l'identification de l'appelant est manifestement illicite soient bloqués, peu importe l'origine des appels. De plus, comme la partie

⁹ Les listes blanches permettent aux abonnés d'accepter certains appels en fonction de l'information d'identification de l'appelant. L'utilisateur choisit manuellement la liste des numéros de téléphone à accepter; en règle générale, chaque abonné peut choisir de 10 à 30 numéros de téléphone.

appelée est le client du fournisseur d'arrivée et non du fournisseur de départ, c'est ce premier qui a le plus grand intérêt à s'assurer que ses clients ne reçoivent pas d'appels importuns. Enfin, le Conseil note que nombre des réseaux de départ à partir desquels les appels importuns sont lancés sont situés à l'extérieur du Canada, et qu'il n'y a aucune garantie que de tels fournisseurs de départ appliquent le blocage des appels.

28. Les consommateurs doivent disposer d'outils suffisants pour cerner et gérer les appels importuns. Cependant, il n'y a pas de solution unique qui réponde aux besoins des Canadiens en ce qui concerne la gestion des appels importuns. Le Conseil a donc mis de l'avant une approche multifacette pour lutter contre ces appels. Le Conseil reste de l'avis qu'un blocage universel des appels à l'échelle du réseau, tel que détaillé ci-dessous, est une première étape efficace de cette stratégie, qui comprend aussi le filtrage des appels, l'authentification et la validation des appelants, ainsi que le dépistage des appels à l'échelle de l'industrie.
29. Les « acteurs malveillants » existeront toujours, et ils essayeront toujours de contourner les mesures préventives, car il en va de la nature même des activités frauduleuses. De ce raisonnement, il est logique de supposer que ces types d'appels importuns continueront d'évoluer et d'exiger une surveillance continue, ainsi que de nouvelles mesures pour lutter contre de nouvelles activités néfastes. Or, l'approche multifacette mentionnée ci-dessus anticipe l'évolution de ces types d'appels importuns et continuera de protéger les Canadiens à mesure que les acteurs malveillants changent leurs tactiques.
30. Compte tenu de ce qui précède, et d'après le dossier de la présente instance, le Conseil conclut avoir fait une proposition appropriée dans l'avis, dans la mesure prévue ci-dessous.
31. En ce qui concerne la demande de l'ITPA, voulant que le Conseil mette en œuvre une exemption pour les petites ESLT qui servent moins de 25 000 lignes téléphoniques, le Conseil estime que le mécanisme perdrait de son efficacité si certains fournisseurs étaient dispensés de l'obligation de fournir le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau. En outre, le Conseil estime que l'ITPA n'est pas parvenue à prouver que cette obligation représente un fardeau déraisonnable, ou que la charge de fournir le service dépasse les avantages pour les Canadiens.
32. Le Conseil fait remarquer que d'autres pays ont choisi d'utiliser le blocage universel des appels à l'échelle du réseau comme outil de réduction des appels importuns. Par exemple, en septembre 2017, l'organisme de réglementation du Royaume-Uni, Ofcom, a mis en place une nouvelle exigence de blocage des appels lorsque les données d'identification de l'appelant ne sont pas valides, afin d'éviter que les clients reçoivent ces appels¹⁰. Aux États-Unis, la Commission fédérale des communications a approuvé, en novembre 2017, des règles permettant aux

¹⁰ Voir le document de l'Ofcom intitulé [*Guidance on the provision of Calling Line Identification facilities and other related services*](#), daté du 30 juillet 2018 (en anglais seulement).

compagnies de téléphone de bloquer de façon proactive les appels utilisant certains types de numéros de téléphone parce qu'ils sont probablement frauduleux¹¹.

Appels miroir

33. Les éléments de preuve au dossier de la présente instance démontrent que plusieurs raisons légitimes justifient l'utilisation des appels miroir, telles que l'accès à la messagerie vocale et les nouvelles technologies comme iWatch et les systèmes d'assistance à la maison (Google Home ou Alexa) qui utilisent la reproduction des numéros de téléphone pour assurer la communication entre des appareils. Le blocage des appels miroir pourrait donc avoir des conséquences imprévues et inévitables sur ces services.
34. Puisque le blocage universel d'appels est appliqué à l'échelle du réseau et touche tous les abonnés, cette solution ne doit être appliquée qu'aux appels qui peuvent être confirmés comme étant des appels importuns.
35. Par conséquent, le Conseil conclut que les appels miroir ne doivent pas être utilisés comme critère de blocage.

Numéros non conformes

36. Contrairement aux appels affichant des numéros miroir qui peuvent être légitimes, on peut supposer que les appels dont l'identification de l'appelant que voient les utilisateurs finals n'est pas conforme au PNNA sont des appels importuns. Il en est ainsi parce que le numéro non conforme qui s'affiche serait absurde¹² et impossible à composer. Le blocage de ces numéros serait conforme aux [Règles sur les télécommunications non sollicitées](#), qui exigent que les télévendeurs s'identifient et fournissent un numéro de télécommunication permettant de joindre l'appelant. Le recours au blocage universel des appels utilisant des numéros non conformes à l'échelle du réseau permettra au moins d'offrir à tous les Canadiens un niveau minimal de protection contre les appels importuns.
37. Le Conseil fait remarquer que le plan de numérotation international, le E.164, s'applique à des centaines de pays et contient d'autres codes de différentes longueurs. Le Conseil est d'accord avec les parties à l'instance qui ont conclu que le service de blocage universel des appels à l'échelle du réseau doit être structuré de manière à s'adapter aux appels internationaux. Le Conseil croit que lorsqu'ils configurent leurs réseaux, les FST ont une très bonne compréhension des spécifications relatives à la numérotation du E.164, des numéros du PNNA et des plans de composition utilisés au Canada, et, par conséquent, ils seront en mesure de déterminer les formats des numéros qui devraient être bloqués. Par conséquent, le

¹¹ [Avis de projet de réglementation 17-151](#) de la Commission fédérale des communications (en anglais seulement).

¹² Les numéros altérés comprendraient les numéros absurdes dont les chiffres ne figureraient pas dans les plans de composition (p. ex., 000-000-0000, 000-111-0000 et 222-022-2222).

Conseil conclut que le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau devrait être appliqué aux appels utilisant des numéros affichés qui excèdent la norme maximale de 15 chiffres selon le E.164.

38. Tel qu'il a été mentionné précédemment dans la présente décision, Shaw a expérimenté le blocage universel des appels à l'échelle du réseau pour bloquer certains numéros non conformes au PNNA et a ainsi démontré que ce type de blocage est techniquement possible. Cependant, le Conseil n'est pas d'accord avec l'argument de Shaw selon lequel la diminution du nombre d'appels utilisant des numéros non conformes au PNNA pendant son expérience appuie son affirmation selon laquelle le blocage universel d'appels à l'échelle du réseau n'est pas nécessaire et ne peut pas être maintenu. D'après le Conseil, la diminution du nombre d'appels utilisant des numéros non conformes au PNNA étaye la conclusion selon laquelle les « acteurs malveillants » cessent d'utiliser des numéros non conformes au PNNA après que ces numéros aient été bloqués. Un tel résultat procure un soulagement durable aux Canadiens, qui ne reçoivent plus ces types d'appels importuns. Par conséquent, le Conseil estime que la diminution du nombre d'appels utilisant des numéros non conformes renforce l'efficacité du blocage universel d'appels à l'échelle du réseau.
39. De plus, en réponse à une préoccupation soulevée par la Coalition, le Conseil conclut que les appels au 9-1-1 ne devraient en aucun cas être bloqués au moyen de mesures de blocage d'appels à l'échelle du réseau.

Filtrage des appels

40. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, le Conseil a estimé que des services de filtrage des appels facultatifs permettraient aux Canadiens de gérer les appels potentiellement importuns et a précisé les pratiques exemplaires que les FST pourraient, et devraient, suivre lorsqu'ils offrent ces services.
41. Dans cette même décision, le Conseil a enjoint aux FST qui fournissent des services de télécommunication vocale de détail de lui soumettre des détails sur le ou les services de filtrage des appels facultatifs qu'ils offrent ou qu'ils se proposent d'offrir à leurs abonnés. Cela comprend la plateforme sur laquelle le ou les services seront fournis, les régions où le ou les services seront disponibles, le prix de ce ou ces services, et dans quelle mesure le ou les services seront rendus conformément aux pratiques exemplaires énoncées dans cette politique.
42. Dans les rapports déposés par les FST, ainsi que dans les mémoires soumis par plusieurs intervenants dans le cadre de la présente instance, le Conseil a trouvé de nombreux éléments à l'appui du filtrage des appels. De plus, le Conseil a toujours considéré le filtrage des appels comme un outil efficace et efficient qui offre une protection supplémentaire au blocage des appels à l'échelle du réseau afin d'aider les Canadiens à se protéger contre les appels importuns.

43. Le Conseil est d'avis que le filtrage des appels procurerait un plus grand nombre d'avantages aux abonnés, car les algorithmes utilisés dans les produits de filtrage des appels permettent de détecter de nombreuses formes d'appels importuns que le service de blocage des appels à l'échelle du réseau ne peut tout simplement pas détecter. Essentiellement, le filtrage des appels est un produit plus perfectionné que le blocage des appels à l'échelle du réseau pour ce qui est de protéger les abonnés contre les appels importuns. Ainsi, le blocage des appels à l'échelle du réseau ne procurera aucune protection supplémentaire réelle contre les appels importuns aux clients qui sont abonnés aux services de filtrage des appels qu'offrent leurs FST. Par conséquent, le Conseil conclut que les entreprises canadiennes et les autres FST fournissant des services de télécommunication vocale qui offrent des services de filtrage des appels à leurs clients ne devraient pas être tenus de mettre en œuvre le blocage des appels à l'échelle du réseau. Plus précisément, la mise en œuvre du blocage des appels à l'échelle du réseau ne sera pas exigée des entreprises canadiennes et des autres FST fournissant des services de télécommunication vocale qui offrent des services de filtrage des appels qui sont conformes aux pratiques exemplaires énoncées par le Conseil dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 et qui respectent les délais pour la mise en œuvre du blocage des appels à l'échelle du réseau.

Conclusion

44. Après examen de tout ce qui précède, le Conseil :

- **ordonne** que, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), les entreprises canadiennes et les autres FST qui proposent ces services s'assurent que, sauf indication contraire ci-après, le service de blocage d'appels à l'échelle du réseau est mis en œuvre pour bloquer les appels se raccordant à leur réseau dont l'identification de l'appelant i) excède 15 chiffres ou ii) est altéré et n'est pas conforme à la règle des numéros qu'il est possible de composer en vertu du PNNA;
- **détermine** que la condition applicable à la fourniture de services de télécommunication vocale énoncée ci-dessus ne s'applique pas aux entreprises canadiennes et aux autres FST fournissant des services de télécommunication vocale qui offrent des services de filtrage des appels à leurs clients qui sont conformes aux pratiques exemplaires énoncées par le Conseil dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442 et qui respectent les délais pour la mise en œuvre du blocage d'appels à l'échelle du réseau;
- **enjoint** aux entreprises canadiennes et aux autres FST qui fournissent des services de télécommunication vocale et qui choisissent de mettre en œuvre des services de filtrage des appels de confirmer au Conseil que des services de filtrage des appels sont offerts à leurs clients, ainsi que de fournir une description des services de filtrage des appels offerts.

Délai de mise en œuvre

45. Dans l'avis, le Conseil a invité les parties à l'instance à transmettre leurs observations sur sa proposition visant à laisser aux FST un délai de neuf mois suivant sa décision pour mettre en œuvre le blocage universel des appels à l'échelle du réseau.
46. Bell Canada et autres, Cogeco, le CORC, Eastlink, Iristel, RCCI, Shaw, TCI et Vidéotron se sont opposés au délai de mise en œuvre de neuf mois. Ces entreprises ont soutenu qu'il serait impossible de respecter ce délai compte tenu de la dépendance à l'égard des fournisseurs de technologie tiers, des réseaux multiples et des enjeux d'interfonctionnalité touchant les réseaux des FST. Elles ont également indiqué que plus de neuf mois seraient nécessaires, puisque le filtrage du réseau central représenterait des travaux d'ingénierie de grande envergure et exigerait beaucoup de temps et de ressources, voire une évaluation complète des modèles de coûts et des modèles économiques.
47. Le CORC a proposé au Conseil de lancer un processus de suivi afin de déterminer le calendrier de mise en œuvre qui conviendrait.
48. Eastlink, TCI et Vidéotron ont fait valoir qu'elles auraient besoin d'au moins 18 mois pour procéder à la mise en œuvre exigée; TCI a indiqué que les FST auraient besoin de ce délai supplémentaire, tout en soutenant que les clients auraient également besoin de temps pour apporter les changements requis. Shaw a déclaré qu'elle aurait besoin d'au moins 12 mois pour mettre en œuvre le blocage des appels à l'échelle du réseau, tandis que RCCI a affirmé qu'il lui faudrait au moins 15 mois pour mettre en œuvre le blocage des appels à l'échelle du réseau sur un nombre restreint de commutateurs. RCCI a recommandé que, dans le cas où le blocage des appels à l'échelle du réseau devenait obligatoire, il soit mis en œuvre graduellement afin de réduire le nombre d'appels légitimes bloqués.
49. Comwave et Inovar ont approuvé le délai de mise en œuvre de neuf mois. Toutefois, Comwave a précisé que son délai de mise en œuvre risque d'être influencé par les commentaires formulés par les fournisseurs d'équipement et les opérateurs de réseaux.

Résultats de l'analyse du Conseil

50. Le Conseil fait remarquer les efforts qu'a déployés l'industrie des télécommunications pour mettre en place des solutions de filtrage des appels au cours des dernières années. Il précise que ces mesures constituent une amélioration par rapport à toute mesure de base visant le blocage des appels à l'échelle du réseau, et il indique que les entreprises canadiennes et les autres FST qui proposent des services de télécommunication vocale pourraient choisir de mettre en œuvre une solution de filtrage des appels plutôt qu'une solution de blocage des appels à l'échelle du réseau.

51. Les parties à la présente instance se sont généralement entendues sur le fait qu'un délai de neuf mois n'est pas suffisant pour mettre en œuvre le blocage universel des appels à l'échelle du réseau.
52. Le Conseil estime qu'en raison des conclusions qu'il a tirées dans la présente décision, de même que des autres mesures réglementaires qu'il a établies récemment pour s'attaquer au problème des appels importuns¹³, un délai de mise en œuvre de neuf mois pourrait poser un certain nombre de difficultés aux FST. Selon le Conseil, un délai de 12 mois serait plus réaliste pour mettre en œuvre le blocage des appels à l'échelle du réseau.
53. Par conséquent, le Conseil **ordonne** que la condition de service susmentionnée entre en vigueur dans les **12 mois** suivant la date de la présente décision.
54. À la lumière de ces décisions rendues à l'égard du service de blocage universel des appels contenant de l'information d'identification de l'appelant manifestement illicite mis en œuvre à l'échelle du réseau par les entreprises canadiennes ou d'autres FST qui proposent des services de télécommunication vocale, le Conseil établit ci-dessous ses décisions en ce qui concerne : i) les mesures d'atténuation et les mécanismes de recours à mettre en place; ii) les mesures de préavis et de divulgation à mettre en place; iii) les approches et les méthodes à adopter pour surveiller l'efficacité du blocage universel des appels à l'échelle du réseau, ainsi que l'efficacité des mesures mises en œuvre pour atténuer toute incidence éventuelle sur les appelants légitimes.

Mesures d'atténuation et mécanismes de recours

55. Dans l'avis, le Conseil a demandé aux parties à l'instance de fournir des commentaires détaillés sur : i) les mesures d'atténuation qui permettront de gérer comme il se doit toute conséquence imprévue et ii) les mécanismes de recours qui permettront de prévenir et de corriger toute conséquence imprévue découlant de la mise en œuvre du blocage universel des appels à l'échelle du réseau.

Mesures d'atténuation

56. Bell Canada et autres, le CORC, Eastlink et RCCI ont recommandé que des efforts soient déployés pour éduquer et sensibiliser les clients, ainsi que pour renseigner les parties au sujet des nouvelles règles; d'accorder du temps aux parties qui effectuent des appels contenant de l'information d'identification de l'appelant illicite afin qu'elles se conforment aux règles; et d'informer les consommateurs sur la façon de cerner ces appels et des possibilités de ne pas y répondre. Bell Canada et autres ont suggéré que leurs clients touchés puissent téléphoner à leur personnel de soutien, qui expliquera les mesures d'atténuation qui sont offertes à ces clients selon l'endroit où

¹³ Par exemple, au paragraphe 29 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32, le Conseil a demandé aux entreprises de mettre en œuvre des solutions d'authentification des appels avant mars 2019.

ils se trouvent. Le CORC a recommandé la mise en place d'une période de transition au cours de laquelle les parties effectuant des appels recevraient des avertissements automatisés leur indiquant que leurs appels seront bloqués à l'avenir et les invitant à prendre des mesures correctives.

57. Cogeco, RCCI et TCI ont indiqué que les centres de service à la clientèle des FST pourraient être le guichet où les parties pourraient signaler des situations où les appels n'auraient pas dû être bloqués. Cogeco a également fait valoir que les centres de service à la clientèle des FST pourraient utiliser une liste centralisée de tous les numéros bloqués (numéros inscrits dans la liste noire¹⁴) à l'échelle du réseau et mettre cette liste à jour en conséquence. En outre, RCCI a soutenu que la mesure d'atténuation la plus efficace consisterait à offrir aux clients la possibilité de débloquer un numéro ayant été bloqué à l'échelle du réseau.
58. Comwave a suggéré que le blocage universel des appels soit mis à l'essai par toutes les parties pendant une période d'un mois. Entre-temps, un comité relevant du CDCI s'investirait activement et agirait comme centre d'échange pour tout problème signalé. RCCI s'est opposée à la suggestion de Comwave, soutenant qu'il serait irresponsable de procéder à un essai de l'ampleur proposée à l'égard du trafic téléphonique en direct.
59. Eastlink et SaskTel ont indiqué qu'il n'existait aucune mesure connue permettant d'atténuer les conséquences imprévues de la mise en œuvre du blocage universel des appels miroir et des appels non conformes à l'échelle du réseau.

Mécanismes de recours

60. Le CORC a déclaré que chaque FST aurait la responsabilité de proposer dans son message d'avertissement le mécanisme de recours qui convient le mieux à ses capacités et aux utilisateurs finals. Par exemple, certains FST pourraient suggérer aux parties dont les appels sortants sont bloqués de présenter une requête au moyen d'un formulaire Web ou de téléphoner au service à la clientèle pour obtenir des renseignements supplémentaires.
61. Eastlink a indiqué qu'elle ne connaissait pas de mécanisme de recours ou d'approche théorique qui lui permettrait de prévenir et de corriger toute conséquence imprévue de la mise en œuvre du blocage universel des appels à l'échelle du réseau.
62. Inovar a fait valoir que les parties légitimes touchées par les règles de blocage d'appels devraient avoir la possibilité de présenter une demande à leur FST pour s'assurer que leurs activités ne soient pas bloquées. En ce qui concerne les parties effectuant des appels, des situations imprévues pourraient survenir où un appel ne devrait pas être bloqué et où la partie effectuant les appels n'aurait pas la capacité de

¹⁴ Les listes noires permettent aux abonnés de bloquer certains appels en fonction de l'information d'identification de l'appelant. L'utilisateur choisit manuellement la liste des numéros de téléphone à bloquer; en règle générale, chaque abonné peut bloquer de 10 à 30 numéros de téléphone.

régler le problème. Dans ce cas, une exception précise peut être établie dans une liste blanche à l'échelle du réseau afin d'y indiquer les données d'identification de la partie effectuant les appels. RCCI n'a pas partagé ce point de vue et a soutenu que si cette mesure est prise, les contrevenants n'auront qu'à cerner les numéros de téléphone dans la liste blanche et utiliser ces informations d'identification de l'appelant pour contourner le blocage des appels à l'échelle du réseau. TCI a indiqué que la proposition d'Inovar ne concorde pas avec la première définition de blocage universel d'appels à l'échelle du réseau ayant été examinée par le CDCI, et qu'elle ne peut pas être réalisée au moyen des capacités actuelles du réseau.

63. En ce qui concerne les parties recevant les appels, Inovar a suggéré que certains consommateurs pourraient refuser que le réseau bloque des appels en leur nom; ainsi, le réseau devrait permettre à ces consommateurs de choisir de ne pas bénéficier du service de blocage automatique des appels effectué en leur nom. RCCI a répondu qu'un tel choix ne serait pas possible dans le cadre de la mise en œuvre d'une hiérarchie visant le blocage universel des appels à l'échelle du réseau, laquelle ne tient aucunement compte des préférences des utilisateurs finals; cela illustre également qu'une approche plus holistique devrait être adoptée pour réduire le grand nombre d'appels non désirés que reçoit le public.
64. Microsoft a indiqué que les FST devraient avoir la possibilité de concevoir leurs propres mécanismes de recours et devraient inclure un processus interne permettant de corriger une situation de numéro bloqué une fois que le blocage est jugé erroné.
65. RCCI a affirmé que si le blocage universel des appels à l'échelle du réseau est mis en œuvre, il devrait avoir lieu graduellement afin de réduire l'incidence de toute conséquence involontaire et imprévue et de pouvoir fournir des renseignements quant à toute autre mesure éventuelle.
66. TCI a précisé que des mesures peuvent être prises pour atténuer les dommages éventuels du blocage universel des appels à l'échelle du réseau, mais qu'une fois que cette solution serait mise en œuvre, les mécanismes de recours devraient être réservés aux situations où il peut être démontré que la solution ne fonctionne pas comme il se doit. Toute modification apportée afin de contourner le blocage universel des appels à l'échelle du réseau irait à l'encontre des hypothèses sous-jacentes sur lesquelles repose le blocage universel des appels à l'échelle du réseau et exigerait la mise en place de fonctions propres aux systèmes optionnels de filtrage d'appels.

Résultats de l'analyse du Conseil

67. Les clients devraient pouvoir contester ou remettre en question le blocage d'appels par inadvertance d'une manière simple et directe. Cela étant dit, la mise en œuvre d'initiatives pour éduquer et sensibiliser les clients serait utile, car de telles initiatives permettraient d'informer les clients que des mesures proactives sont prises pour bloquer certains appels importuns.

68. Le Conseil est d'avis que pour répondre aux besoins et aux préoccupations de ses clients, chaque FST devrait mettre en place un processus interne de règlement des différends afin de traiter les cas de blocage d'appels par inadvertance. Un processus interne de règlement des différends par l'intermédiaire des centres de soutien à la clientèle des FST serait une bonne solution i) pour les clients car ils ont déjà l'habitude d'appeler ces centres pour signaler des problèmes liés à leur service et ii) pour les FST puisqu'ils disposent déjà de mesures pour répondre aux préoccupations des clients.
69. L'ajout de listes noires compliquerait le processus et soulèverait la question de savoir qui serait responsable de tenir à jour une telle base de données centralisée. Selon la méthode qu'ils emploient pour bloquer les appels à l'échelle de leur réseau, les FST pourraient choisir de mettre en place des listes noires dans le cadre de la mise en œuvre de leur propre service de blocage des appels à l'échelle du réseau.
70. Le blocage des appels à l'échelle du réseau ne permet pas de débloquent des numéros individuels (il n'y a pas de liste blanche), car cette pratique déborde du cadre d'un mécanisme de blocage des appels à l'échelle du réseau. De plus, le débloquent de certains types de numéros ne devrait se faire que lorsque la légitimité d'une demande peut être vérifiée, afin de garantir que les acteurs malveillants ne se servent pas du débloquent pour contourner le mécanisme de blocage des appels.
71. Le Conseil fait remarquer qu'Ofcom dispose d'un processus de règlement des différends que ce FST gère de façon opportune pour limiter le préjudice causé aux appelants touchés par inadvertance. Le processus de règlement des différends est publié sur son site Web afin qu'on puisse le consulter. Il est également diffusé largement au sein de l'organisation du FST, en particulier au sein des services qui recevront les demandes de renseignements sur les appels bloqués, comme les équipes en contact avec la clientèle.
72. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** que, comme condition pour offrir des services de télécommunication vocale, les entreprises canadiennes et les autres FST offrant ces services mettent en place un processus de recours interne auquel leurs clients pourront facilement avoir accès par l'intermédiaire de leurs centres de soutien à la clientèle et qui permettra de débloquent, au besoin, des numéros après la vérification de la légitimité des demandes visant le débloquent de certains types de numéros.

Mesures de préavis et exigences de divulgation

73. Dans l'avis, le Conseil a sollicité auprès des parties à la présente instance des observations détaillées sur : i) les mesures de préavis qui pourraient être prises, comme a) le fait d'avertir les clients de la mise en œuvre imminente du service de blocage des appels à l'échelle du réseau, afin qu'ils puissent prendre des mesures pour veiller à ce que leurs appels ne soient pas bloqués par inadvertance, b) le fait d'avertir les appelants que leur appel a été bloqué à l'échelle du réseau, et c) les autres préavis exigés, et ii) 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.

74. Bell Canada et autres, Cogeco, Comwave, Inovar et RCCI ont indiqué que des encarts de facturation, les pages Web des FST et des campagnes de sensibilisation pourraient être utilisés pour informer les clients des changements à venir.
75. Eastlink et Shaw ont fait valoir qu'une obligation de fournir des préavis ne devrait pas être imposée, mais ont reconnu que, dans certains cas, il convient de fournir un préavis. Par exemple, si un FST sait que des clients, comme un hôpital ou une école, utilisent une identification de l'appelant qui serait bloquée en vertu de la présente proposition pour des raisons légitimes, ou si le fournisseur de services a besoin de mettre à jour la méthode qu'utilisent ses clients pour accéder à leur messagerie vocale, il pourrait être approprié que ce FST avise volontairement ces clients de la mise en œuvre imminente d'un service de blocage des appels à l'échelle du réseau. Il serait également approprié de fournir ce type de préavis lorsque les clients commerciaux et de gros d'un FST achètent des services d'interface à débit primaire ou exploitent des centraux privés puisque les activités de ces clients seraient touchées le plus directement par le blocage universel des appels à l'échelle du réseau.
76. À savoir si une notification devrait être envoyée aux parties appelantes :
 - Bell Canada et autres, Cogeco, RCCI et TCI ont recommandé qu'aucune mesure de divulgation ou de notification ne soit mise en œuvre auprès des parties appelantes. Les auteurs d'appels importuns ne devraient pas obtenir de renseignements qui pourraient les aider à adapter leurs méthodes et à poursuivre leurs activités.
 - Le CORC et Inovar ont proposé que, lorsqu'un appel est bloqué, le FST puisse aviser la partie appelante que son appel a été bloqué et lui indiquer la raison du blocage.
 - Cogeco a signalé qu'une tonalité rapide d'occupation ou un message normalisé envoyé par le réseau pourraient être utilisés. Cependant, aucune information supplémentaire ne devrait être fournie, car elle pourrait aider les acteurs malveillants.
 - Comwave a suggéré que deux semaines avant l'essai d'un mois qu'elle avait proposé pour le blocage d'appels universel, une période d'ajustement, d'application souple des règles soit implantée. Au cours de cette période, des notifications automatisées seraient envoyées aux appelants non conformes pour leur indiquer que leurs appels seraient bloqués à l'avenir. Une fois l'essai commencé, une notification d'interception par le réseau serait fournie à tous les appelants dont les appels sont bloqués pour indiquer la raison du blocage.

77. À savoir si une notification devrait être envoyée aux parties appelées, Bell Canada et autres, Cogeco, le CORC, Eastlink, RCCI, Shaw et TCI ont convenu qu'il n'y avait nul besoin d'adopter des mesures de divulgation pour aviser les destinataires d'appels contenant de l'information d'identification de l'appelant illicite que ces appels sont bloqués. À cet égard, ces parties ont raisonné :
- que d'envoyer une notification annule l'utilité de bloquer un appel;
 - que les FST n'auront pas de renseignements pertinents sur les appels à fournir aux clients;
 - que cela mènerait à de la notification excessive, au point d'agacer et de frustrer les clients.
78. Inovar a indiqué que les FST peuvent donner aux clients un accès aux appels qui ont été bloqués, par l'entremise d'un site Web fourni par la FST. Toutefois, RCCI a fait remarquer que le coût de cette proposition n'a pas été évalué et elle est d'avis qu'une telle approche serait très difficile et coûteuse à mettre en œuvre par un FST.

Résultats de l'analyse du Conseil

79. Le Conseil reconnaît qu'il peut arriver que des appelants légitimes doivent reconfigurer leur système, comme dans le cas de centraux privés, ou autrement ajuster leur système pour veiller à ce que leurs appels ne soient pas bloqués par inadvertance. De plus, le Conseil est d'avis qu'un processus de notification devrait être mis en place pour donner assez de temps aux FST et aux utilisateurs finals pour apporter les changements nécessaires pour devenir conformes et éviter que des appels légitimes soient bloqués.
80. Le Conseil estime également que les clients devraient être avisés de toute nouvelle mesure sur leurs factures mensuelles (en format papier ou électronique) et dans les pages Web des FST. Ce processus de notification peut aussi être coordonné au mécanisme d'atténuation et uniforme à celui-ci, lequel a déjà été abordé par le Conseil dans la présente décision.
81. Le Conseil conclut que de demander aux entreprises canadiennes et aux autres FST qui fournissent des services de télécommunication vocale d'aviser leurs clients au minimum 60 jours avant la mise en œuvre d'une nouvelle mesure devrait laisser assez de temps aux FST et aux utilisateurs finals pour prendre connaissance des changements et s'y adapter.
82. À savoir si les notifications devraient être envoyées, par appel, aux parties appelantes, le Conseil estime que les auteurs d'appels importuns ne devraient pas recevoir ce genre de renseignements, car ils pourraient les utiliser pour adapter leurs méthodes. Pour ce qui est d'aviser les parties appelées de chaque appel bloqué, le Conseil estime que de savoir que des appels entrants ont été bloqués, sans renseignements supplémentaires disponibles, par exemple sur la provenance, ne semble pas avoir de valeur pour le client. Qui plus est, les clients pourraient trouver de telles notifications plus agaçantes qu'utiles.

83. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** que les entreprises canadiennes et les autres FST qui offrent des services de télécommunication vocale, avant la mise en œuvre d'un blocage d'appel : i) adoptent des initiatives de sensibilisation et d'éducation des clients; ii) avisent les clients de la mise en œuvre prochaine d'un blocage d'appel à l'échelle du réseau au moyen de notifications électroniques sur les factures mensuelles ou d'encarts inclus avec la facture, le cas échéant, et sur leurs sites Web, au minimum **60 jours** avant la date de la mise en œuvre. Les initiatives de sensibilisation devraient comprendre, sans s'y limiter, des informations sur le moment où les nouvelles mesures entreront en vigueur, la manière dont elles toucheront les clients, si ou comment elles modifieront leurs services, ainsi que les avantages que les clients pourront tirer des nouveaux services.

Surveillance

84. Dans l'avis, le Conseil a demandé aux parties à l'instance de fournir des commentaires détaillés sur les approches et les méthodes à suivre pour surveiller l'efficacité du blocage universel des appels à l'échelle du réseau, ainsi que l'efficacité des mesures pour réduire les éventuelles incidences sur les appelants légitimes.
85. Bell Canada et autres ont déclaré que le nombre d'appels bloqués pourrait faire l'objet d'un suivi à l'échelle du réseau, mais ont reconnu ne pas avoir actuellement la capacité de mettre en œuvre une telle mesure.
86. Cogeco, le CORC, Inovar, RCCI et TCI ont indiqué que le nombre de plaintes de clients pourrait être un bon indicateur de la quantité d'appels manifestement illicites qui ne sont pas bloqués à l'échelle du réseau. En outre, Cogeco a recommandé que le Conseil utilise les données fournies par l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et s'en serve comme point de référence pour déterminer l'efficacité collective des efforts déployés par l'industrie pour mettre en place une solution de blocage universel d'appels à l'échelle du réseau.
87. Inovar a avancé la possibilité de créer un registre des appels bloqués afin de signaler aux clients les types d'appels qui sont effectivement bloqués et de déterminer si cette approche est efficace. RCCI a fait remarquer qu'on n'avait évalué ni les coûts de mise au point de ce type de registre, ni la valeur de l'information qui s'y trouverait. RCCI croyait que si ces données sur les appels bloqués existaient, leur obtention coûterait très cher et il serait également très coûteux de les communiquer à chaque abonné.
88. RCCI a indiqué que le Conseil pourrait organiser des enquêtes de satisfaction auprès des clients afin de surveiller l'efficacité du blocage universel des appels à l'échelle du réseau.

Résultats de l'analyse du Conseil

89. Le Conseil s'est généralement appuyé sur son mécanisme de plaintes pour surveiller la conformité en matière de radiodiffusion et de télécommunications.

90. Il a été dit au cours de l'instance que la comptabilisation des appels bloqués n'est pas possible sur beaucoup de réseaux et qu'il serait nécessaire de mettre en place cette capacité; le Conseil prend note de ces commentaires.
91. Le Conseil reconnaît que les coûts de mise en œuvre du blocage des appels à l'échelle du réseau devraient rester aussi faibles que possible. Le Conseil estime qu'en remplacement de la comptabilisation des appels effectivement bloqués, les entreprises canadiennes et les autres FST fournissant des services de télécommunication vocale devraient mettre en place des mécanismes de suivi du nombre de plaintes concernant des appels importuns. La saisie de ces données permettrait de voir, de manière générale, si le blocage des appels à l'échelle du réseau réduit effectivement le nombre d'appels importuns reçus par les clients.
92. Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes et aux autres FST fournissant des services de télécommunication vocale d'effectuer un suivi du nombre de plaintes de clients reçues au sujet d'appels importuns et d'être en mesure de fournir cette information au Conseil, s'il la demande.

Instructions

93. Les Instructions¹⁵ prévoient que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
94. Les conclusions tirées dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique établis aux alinéas 7a), 7b), 7f), 7g), 7h) et 7i)¹⁶ de la *Loi*.
95. Les mesures réglementaires imposées par le Conseil dans la présente décision :
- sont efficaces et adaptées à leur objectif de réduire les dommages que les appels importuns causent aux Canadiens, car :
 - elles visent à bloquer uniquement les appels pour lesquels on peut confirmer efficacement que l'information d'identification de l'appelant est manifestement illicite;

¹⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

¹⁶ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication; 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

- elles ne s'appliquent pas aux fournisseurs de services qui ont mis en place le filtrage des appels dont il est question dans cette décision;
- elles ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique en offrant à l'industrie la souplesse nécessaire pour élaborer et mettre en œuvre des mesures de protection qui répondent au mieux aux besoins et aux conditions, tant de l'industrie que des abonnés;
- elles sont symétriques et neutres puisqu'elles s'appliquent de la même façon à toutes les entreprises canadiennes et aux autres FST qui fournissent des services de télécommunication vocale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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, 18 décembre 2018
- *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, modifié par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2017-405-1, 13 juin 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