



Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2019-215

Version PDF

Ottawa, le 19 juin 2019

Dossier public : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de consensus NTRE064 concernant un processus provisoire de dépistage des appels

*Le Conseil **approuve** le rapport du Groupe de travail Réseau du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) concernant un processus provisoire de dépistage des appels visant à déterminer l'origine des appels importuns, y compris les recommandations qui y sont présentées, à l'exception de la date limite proposée pour soumettre un rapport définitif relatif à un essai de dépistage des appels. Le Conseil détermine que l'essai doit être achevé au plus tard le **19 décembre 2019** (c.-à-d. dans les **six mois** suivant la date de la présente décision) et que le rapport définitif doit être soumis au plus tard le **19 mars 2020** (c.-à-d. dans les **neuf mois** suivant la date de la présente décision).*

Introduction

1. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32 (Décision), le Conseil a examiné les mesures visant à réduire la mystification de l'identité de l'appelant¹ et à déterminer l'origine des appels importuns². Le Conseil a estimé, entre autres choses, qu'un processus de dépistage des appels normalisé à l'échelle de l'industrie visant à déterminer l'origine des appels importuns permettrait la prise de mesures correctives à la source de ces appels, ou à proximité de celle-ci, contribuant ainsi à réduire le volume d'appels importuns reçus et à améliorer la protection de la vie privée des Canadiens.

¹ Il y a mystification lorsqu'un appelant falsifie délibérément l'information sur son identité (p. ex. son numéro de téléphone) qui est transmise à l'appelé dans le but de cacher sa véritable identité. La mystification est souvent utilisée comme un moyen d'amener les appelés à divulguer des renseignements personnels précieux qui peuvent ensuite être utilisés à des fins frauduleuses ou illégales. Il convient de noter qu'il arrive que la substitution de numéro soit utilisée pour des motifs légaux ou légitimes, par exemple lors d'appels faits par un médecin à ses patients ou lors d'appels provenant de refuges pour femmes.

² 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.

2. Par conséquent, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer un processus de dépistage des appels à l'échelle de l'industrie et de lui remettre un rapport sur ce processus pour qu'il l'examine et l'approuve.
3. Le 14 février 2019, le Groupe de travail Réseau du CDCI (GTR) a déposé le rapport de consensus NTRE064 *Canadian Traceback Interim Process* (Rapport) [en anglais seulement], dans lequel il propose un processus provisoire de dépistage des appels (processus provisoire). De plus, ce rapport comprend plusieurs recommandations concernant le processus provisoire, qui sont abordées de façon détaillée ci-dessous. Plus précisément, le GTR a demandé au Conseil d'approuver les recommandations consensuelles suivantes :
 - la tenue d'un essai de dépistage des appels à l'intention des fournisseurs de services de télécommunication (FST) afin d'acquérir de l'expérience quant au processus de dépistage, à la suite duquel le GTR soumettrait un rapport définitif;
 - l'utilisation de la méthode séquentielle et que le FST qui raccorde l'appel agisse à titre de contrôleur du dépistage pendant le processus provisoire pour les besoins de l'essai;
 - l'achèvement de l'essai dans les six mois suivant la décision du Conseil concernant l'essai et la soumission d'un rapport définitif auprès du Conseil dans les six mois suivant l'achèvement de l'essai;
 - les FST déterminent individuellement les outils du dépistage (c.-à-d. les sources d'information) dont ils ont besoin dans leurs réseaux respectifs en raison de l'architecture des technologies de l'information et de l'équipement d'essai de réseau de chaque FST qui sont uniques;
 - la création d'une liste confidentielle de personnes-ressources en vue d'envoyer des courriels aux FST et au Conseil pendant un dépistage;
 - l'établissement de lignes directrices facultatives sur la conservation des dossiers fondées sur l'achèvement réussi de l'essai;
 - la collecte de données sur l'évolutivité durant l'essai;
 - le Conseil demande au GTR d'enquêter sur la surveillance et le suivi du dépistage, ainsi que sur la collecte de données le concernant;
 - le Conseil trouve des solutions aux questions de politique énoncées à la section 9 du Rapport.

4. On peut consulter le Rapport sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTRF, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.

Méthode utilisée pour le processus de dépistage des appels

5. Dans la Décision, le Conseil a fait remarquer qu'un processus de dépistage des appels normalisé à l'échelle nationale a été établi au Royaume-Uni et qu'une autre initiative était envisagée aux États-Unis.
6. Le GTR a noté que la méthode séquentielle était utilisée au Royaume-Uni pour remonter les appels et qu'elle était coordonnée par l'Office of Communications (Ofcom) ou l'Information Commissioner's Office (ICO). Dans le cadre de la méthode séquentielle, l'Ofcom demande des renseignements au FST qui raccorde l'appel³, puis au FST en amont⁴ qui a fourni l'appel au FST qui raccorde l'appel, ce qui lui permet de remonter de manière séquentielle au FST d'origine⁵ par l'intermédiaire d'autres FST en amont. Par conséquent, ce ne sont que les FST ayant traité l'appel qui sont visés par un dépistage donné.
7. Aux États-Unis, le processus de dépistage est dirigé par l'industrie. La méthode parallèle de l'Industry Traceback Group (ITBG) est l'un des projets qui découlent du Robocall Strike Force de 2016⁶, et la participation au groupe est facultative. Dans le cadre de la méthode parallèle, la demande de dépistage relative à un appel passe par un processus parallèle ou largement répandu dans lequel on demande des renseignements à toutes les parties participantes en même temps.
8. Compte tenu du fait que l'initiative de dépistage de l'ITBG est dirigée par l'industrie et afin de protéger les renseignements sur le réseau des FST qui fournissent des services de télécommunication vocaux, très peu de renseignements relatifs à la méthode parallèle sont accessibles au public. Étant donné qu'il n'était pas en mesure d'examiner la méthode parallèle de façon détaillée, le GTR a recommandé que la méthode séquentielle soit utilisée pour le processus provisoire au Canada.

³ Le FST qui raccorde l'appel est le FST de l'abonné qui a reçu l'appel en question.

⁴ Le FST en amont est le FST qui a acheminé l'appel vers le FST qui raccorde l'appel. Le FST en amont doit déclarer au contrôleur du dépistage (défini plus loin) si l'appel provient de son réseau ou s'il a transité par son réseau.

⁵ En ce qui concerne les appels provenant du Canada, le FST d'origine est le FST qui fournit des services à l'abonné qui a placé l'appel importun.

⁶ Le rapport du Robocall Strike Force (en anglais seulement), daté du 26 octobre 2016, peut être consulté à <https://transition.fcc.gov/cgb/Robocall-Strike-Force-Final-Report.pdf>. Bien que le dépôt du rapport du GTR précède cet élément nouveau, le Conseil est au courant que, le 23 mai 2019, le Sénat américain a adopté le projet de loi S.151 *Telephone Robocall Abuse Criminal Enforcement and Deterrence Act*. Si ce projet de loi devient une loi, les fournisseurs de services vocaux aux États-Unis devraient mettre en place la technologie nécessaire pour authentifier et vérifier les appels téléphoniques, et la Federal Communications Commission aurait davantage de moyens pour combattre les appels automatisés.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil estime qu'il serait approprié que les FST canadiens utilisent la méthode séquentielle en ce qui concerne la fonction de dépistage de base durant le processus provisoire, compte tenu de l'avantage de viser uniquement les FST qui ont effectivement transmis l'appel importun. En revanche, la méthode parallèle exige que tous les FST participants mènent une enquête sur l'appel, que celui-ci ait transité par leur réseau ou non, ce qui pourrait entraîner une utilisation inefficace des ressources.

Processus provisoire – fonctions auxiliaires

10. Dans le Rapport, le GTR a cerné plusieurs fonctions auxiliaires qui devraient être analysées dans le contexte du processus provisoire, comme il est indiqué ci-dessous.

Contrôleur du dépistage

11. Le GTR a décrit le contrôleur du dépistage comme la partie qui surveille une demande de dépistage en recevant un courriel de chaque FST en amont au fur et à mesure que le dépistage évolue. Le contrôleur du dépistage informera l'initiateur du dépistage (c.-à-d. la partie qui demande le dépistage) du résultat définitif lorsque le dépistage sera terminé. Si un FST en amont retient la demande plus longtemps que l'intervalle régulier du dépistage (p. ex. deux jours ouvrables), le contrôleur du dépistage peut demander une mise à jour de la part du FST ou dénoncer au Conseil le FST non conforme.
12. Le GTR a évalué quatre options : i) il n'y a aucun contrôleur du dépistage, ii) le FST qui raccorde l'appel est le contrôleur du dépistage, iii) la partie qui a initié le dépistage est le contrôleur du dépistage et iv) il y a un contrôleur du dépistage centralisé⁷.
13. Le GTR a indiqué qu'il a rejeté l'option 1 parce qu'une certaine forme de surveillance est nécessaire. L'option 3 n'a pas été choisie parce qu'il faudrait attribuer des fonctions administratives ou opérationnelles au Conseil, contrairement à la conclusion du Conseil dans la Décision selon laquelle les FST doivent être responsables du processus de dépistage. L'option 4 utilisée par l'Ofcom et l'ITBG a été rejetée en raison du temps et des fonds requis pour mettre en place une entité centralisée qui, au bout du compte, peut ne pas être nécessaire.
14. Le GTR n'est pas arrivé à un consensus concernant la recommandation d'un contrôleur du dépistage. Toutefois, pour aller de l'avant, le GTR est parvenu à un consensus pour recommander le recours provisoire à l'option 2 en vue de réaliser un essai pour acquérir plus de renseignements sur le processus de dépistage. Conformément à cette option, le FST qui raccorde l'appel assumera le rôle de contrôleur du dépistage.

⁷ Il s'agit d'une partie centralisée qui assurerait un suivi de toutes les demandes de dépistage. Le rôle peut comprendre d'autres fonctions, comme le fait de qualifier la demande, d'empêcher la répétition des demandes et de limiter le volume de dépistage.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Le Conseil estime que l'absence d'un contrôleur du dépistage conformément à l'option 1 donnerait lieu à une approche beaucoup moins efficace que les options 2 et 4. Par exemple, si un FST ne répond pas dans un délai donné (ou pas du tout), il serait difficile de déterminer là où le dépistage a échoué. Conformément à l'option 3, comme le GTR l'a fait remarquer, le Conseil serait tenu de réaliser certains aspects administratifs et de gestion du processus de dépistage, ce qui serait incompatible avec la conclusion énoncée dans la Décision selon laquelle les FST doivent être responsables de l'élaboration et de la gestion du processus de dépistage, y compris tous les arrangements visant à mettre en œuvre une entité centralisée (option 4) afin de surveiller toutes les fonctions des demandes de dépistage. Par conséquent, le Conseil estime que les options 1 et 3 ne sont pas appropriées.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'option 2 – le FST qui raccorde l'appel agit à titre de contrôleur du dépistage – est un compromis approprié pour les besoins du processus provisoire et qu'il est conforme aux exigences énoncées dans la Décision. L'obligation pour les FST qui raccordent l'appel de surveiller les dépistages qu'ils amorcent réduira le risque potentiel de l'utilisation excessive ou abusive du processus de dépistage et permettra aux FST de déterminer où l'échec a eu lieu, dans le cas d'un échec du dépistage.

Volume des demandes de dépistage

17. Le GTR a indiqué que l'Ofcom cerne des groupes d'appels en série importuns avant de lancer un dépistage, afin de réduire le nombre de demandes de dépistage. La source sera alors recherchée à partir d'un échantillon d'un appel de ce groupe. Le GTR a fait remarquer qu'une méthode similaire est utilisée aux États-Unis.
18. Le GTR a exprimé des préoccupations concernant un volume élevé des demandes de dépistage, ce qui pourrait nuire au rendement du processus de dépistage. Le GTR a indiqué que l'élaboration d'un processus de dépistage canadien exige l'obtention de renseignements initiaux sur le volume et a donc recommandé le recours à l'essai de dépistage proposé (abordé plus loin) pour mettre à l'essai les volumes des demandes de façon contrôlée. Cela permettrait de cerner les questions techniques, opérationnelles et de ressources liées à l'évolutivité du processus provisoire.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil estime que le processus de dépistage devrait être conçu de sorte qu'il fonctionne chaque fois qu'un FST ou le Conseil présente une demande de dépistage. Un système qui ne fonctionnerait pas toujours en raison d'une limite artificielle sur le volume des demandes donnerait lieu à un processus de dépistage inefficace et peu fiable. Le Conseil fait remarquer que le GTR n'a présenté aucune raison technique pour limiter le volume des demandes de dépistage. Le Conseil estime que certains FST ont proposé de limiter le volume des demandes afin de réduire la quantité de ressources qu'ils devraient affecter au processus de dépistage. Selon le Conseil, c'est le manque de ressources suffisantes qui empêcherait l'exécution des dépistages.

20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'un processus de dépistage qui limite le volume des demandes de dépistage n'est pas acceptable et détermine que le processus de dépistage définitif doit être capable de gérer le volume des demandes de dépistage du Conseil et des FST. Par conséquent, les FST doivent affecter les ressources nécessaires pour réaliser les dépistages dans des délais qui sont à déterminer. Si les FST souhaitent diminuer les ressources requises pour le processus de dépistage, ils doivent soit recourir à l'automatisation ou créer un poste de contrôleur du dépistage centralisé, comme il est proposé dans l'option 4 ci-dessus.

Source d'information et délai d'exécution du dépistage

21. Le GTR a proposé que chaque FST ait la responsabilité de déterminer s'il doit utiliser les renseignements de signalisation⁸ ou les renseignements de facturation⁹ comme source d'information pour réaliser les dépistages, étant donné que l'architecture et l'équipement d'essai de chaque FST sont uniques.
22. En ce qui concerne le délai d'exécution du dépistage, le GTR a envisagé le pire trajet d'un appel possible touchant plusieurs FST, qui viserait cinq FST, et a estimé qu'on pourrait compter jusqu'à 15 jours ouvrables pour exécuter le dépistage. Cette conclusion est fondée sur les intervalles de temps du processus indiqués dans le Rapport, qui ont été élaborés principalement à l'aide de ceux mentionnés dans un rapport de l'Ofcom ainsi que des substituts provenant d'autres sources, comme les normes de service liées à la transférabilité des numéros locaux canadiens.
23. Le GTR a indiqué que tous les efforts doivent être mis en œuvre pour terminer le processus de dépistage le plus rapidement possible, mais pas de façon combative au point qu'il serait difficile pour certains FST de se conformer aux demandes. Par exemple, bien que le recours aux renseignements de signalisation soit avantageux du point de vue de la rapidité de l'extraction des renseignements, cela ne devrait pas influencer sur le délai d'exécution du processus global, étant donné que les renseignements de facturation peuvent être l'option privilégiée pour certains FST (p. ex. les petits FST et les revendeurs).

Résultats de l'analyse du Conseil

24. Le Conseil estime que la proposition du GTR voulant que chaque FST détermine individuellement les outils de dépistage dont il a besoin dans son réseau pendant le processus de dépistage provisoire est appropriée. Le Conseil reconnaît que le délai d'exécution sera déterminé au cours de l'essai au cas par cas, en fonction du nombre

⁸ Les renseignements de signalisation (système de signalisation 7 ou protocole d'initiation de session) sont examinés par les analyseurs de protocole, qui sont des plateformes d'essai de réseaux. Les renseignements qu'ils fournissent sont accessibles plus rapidement que les renseignements de facturation parce qu'ils sont à l'état brut et n'ont pas besoin de traitement en aval comme les renseignements de facturation.

⁹ Les renseignements de facturation sont des données générées par les systèmes locaux, sans fil et de commutation interurbaine dans le but de facturer les abonnés ou les FST pairs (pour les déséquilibres du trafic). Il faut habituellement compter un à trois jours pour que les systèmes de technologie de l'information des FST traitent les données de facturation brutes provenant des plateformes de réseau en vue de les rendre accessibles aux fins des renseignements de facturation consolidés et des factures des clients.

de FST visés par le dépistage. Toutefois, le GTR devrait aborder les limites relatives à la source de l'information et au délai d'exécution dans son rapport définitif.

Autre question

25. Les termes « échec du dépistage des appels » et « réussite du dépistage des appels » n'ont pas été définis dans le Rapport. Le Conseil demande au GTR de définir les deux termes afin de qualifier le résultat d'un dépistage. Le GTR devrait également proposer d'autres approches ou de prochaines étapes pour traiter les échecs du dépistage des appels (p. ex. pour permettre la déclaration du nom du FST d'origine étrangère lorsque la source d'un appel importun est située à l'extérieur du Canada).

Conformité aux exigences de dépistage énoncées dans la Décision

26. Dans la Décision, le Conseil a demandé que le Rapport contienne les éléments suivants :

- une liste des renseignements précis et détaillés dont toutes les parties ont besoin pour effectuer un dépistage et qui doivent être communiqués pour permettre de dépister l'origine d'un appel;
- une description des rôles et responsabilités de toutes les parties visées par le dépistage;
- une description des mesures qui ont été prises, qui seront prises ou qui pourraient être prises pour automatiser le plus possible le processus de dépistage;
- des normes de service concernant la rapidité de l'échange de renseignements entre les parties et les lignes directrices relatives à la conservation des dossiers contenant les détails des appels.

27. Le GTR a proposé une liste des renseignements requis pour procéder au dépistage, mais il a indiqué que la liste pourrait être modifiée après l'essai. Il précisait également les renseignements qui devraient être communiqués au cours du processus de dépistage. Le GTR a fait remarquer qu'aux États-Unis, les FST ont recours aux exceptions prévues dans la *Communications Act* pour communiquer des renseignements entre les FST, alors qu'au Royaume-Uni, l'Ofcom joue le rôle de coordonnateur central et effectue chaque demande; les renseignements sur les clients ne sont donc pas communiqués aux autres FST.

28. Le GTR a également défini les rôles et responsabilités de chaque partie visée par le processus de dépistage.

29. Quant à l'automatisation, le GTR a indiqué que l'option recommandée concernant le contrôleur du dépistage peut limiter les options d'automatisation parce qu'elle est décentralisée. De plus, le GTR a noté que le dépistage exige du personnel formé des FST pour effectuer des recherches de renseignements dans de nombreux systèmes de technologie de l'information de commutation ou d'arrière-guichet des FST, chacun

ayant une structure de données différente. Par conséquent, le GTR a précisé qu'il n'est pas possible d'automatiser le processus de dépistage pour le moment, même s'il pourrait être possible de le faire une fois que l'industrie aura acquis une certaine expérience.

30. Concernant la communication des renseignements entre les parties, le GTR a proposé des normes de service provisoires (intervalles de réponse) pour le processus de dépistage qui seront vérifiées à l'essai.
31. Le GTR a proposé de préparer des lignes directrices facultatives sur la conservation des dossiers fondées sur l'achèvement réussi de l'essai. Cet essai établirait le délai moyen nécessaire pour traiter une demande de dépistage et serait utilisé par les FST comme ligne directrice permettant de recommander une période de conservation des dossiers.

Résultats de l'analyse du Conseil

32. Le Conseil a examiné les propositions du GTR examinées ci-dessus et estime que le GTR a fourni les renseignements demandés dans la Décision pour les besoins de l'essai.

Essai de dépistage

33. Le GTR a recommandé qu'un essai de dépistage soit entrepris pour valider le processus provisoire, d'autant plus que seuls quelques FST sont connus pour avoir déjà participé à une forme quelconque de dépistage des appels auparavant. Le GTR a indiqué que l'essai comprendrait des dépistages des appels à l'aide de diverses technologies (p. ex. filaire, sans fil, multiplexage par répartition dans le temps [MRT] et protocole Internet [IP]) et catégories des FST (p. ex. refactureurs et revendeurs) pour produire des renseignements que le GTR pourrait utiliser pour évaluer le processus provisoire. Le GTR a proposé de réaliser l'essai sur une période de quatre semaines, qui devrait être terminée dans un délai de six mois suivant la date de la décision du Conseil sur le Rapport. Le GTR a proposé de soumettre un rapport définitif dans les six mois suivant la fin de l'essai.

34. Le GTR a proposé les paramètres d'essai suivants :

- le GTR élaborera un plan de mise à l'essai;
- un plan de dépistage établira comment le Conseil et les FST entreprendront des dépistages d'une manière coordonnée afin d'atteindre les objectifs de l'essai (voir ci-dessous);
- les FST peuvent effectuer des dépistages sur les appels d'essai pour permettre à un plus grand nombre de FST de participer aux dépistages et cibler les refactureurs qui peuvent avoir besoin de plus de temps pour fournir des renseignements;

- le Conseil et les FST peuvent effectuer des dépistages sur les appels frauduleux et abusifs qui ont donné lieu à des plaintes de clients;
- une approche de volume progressive sera utilisée pour tester la capacité des méthodes élaborées dans le Rapport, par exemple 5 demandes de dépistage au cours de la première semaine, 10 au cours de la deuxième semaine, 15 au cours de la troisième semaine et 20 au cours de la quatrième semaine. Les dernières semaines de cet essai consisteront à tester l'évolutivité du processus provisoire.

35. Le GTR a également cerné les objectifs suivants de l'essai :

- valider le temps dont dispose le FST en amont pour répondre à une demande;
- valider le temps total d'exécution d'un dépistage;
- permettre à chaque FST de valider ses intervalles de temps pour effectuer des dépistages;
- créer des données que le GTR évaluera pour produire un rapport définitif;
- créer des données que le GTR utilisera pour recommander un volume maximal de dépistage par semaine;
- déterminer si le processus de dépistage réussira à trouver l'auteur de l'appel en question.

Résultats de l'analyse du Conseil

36. Le Conseil estime qu'il est raisonnable qu'un essai, tel que celui proposé par le GTR, soit tenu aux fins de validation du processus provisoire. Tel qu'il est indiqué dans le Rapport, un processus rigoureux de dépistage est nécessaire afin d'obtenir des renseignements exacts sur d'éventuelles mesures d'exécution. En conséquence, le Conseil estime que l'essai devrait i) examiner toutes les solutions possibles et ii) cibler les auteurs des appels individuels et de masse, ainsi que toutes les technologies de réseau (p. ex. MRT, sans fil et IP).

37. De plus, le Conseil demande que le GTR examine toute autre fonction supplémentaire qui aiderait à améliorer et à accélérer le processus de dépistage (p. ex. des fonctions de suivi, de surveillance et de collecte de données).

38. Concernant l'échéancier, le délai proposé de six mois à compter de la date de la présente décision pour l'achèvement de l'essai est approprié. Toutefois, le Conseil estime qu'un délai supplémentaire de six mois pour la préparation du rapport définitif est déraisonnable. Le Conseil estime que le rapport définitif devrait lui être soumis dans les neuf mois suivant la date de la présente décision.

Questions de politique

39. Le GTR a cerné plusieurs questions de politique qui débordent du cadre de son mandat, mais qui doivent être résolues avant que le processus de dépistage ne puisse être entièrement opérationnel.

Demande de dépistage de bonne foi

40. Le GTR a discuté de la nécessité de définir un appel importun qui répond aux exigences pour amorcer un dépistage. Par exemple, certains abonnés peuvent qualifier un sondage téléphonique d'appel importun, mais il se peut qu'il ne corresponde pas à la définition d'appel importun du Conseil.

Résultats de l'analyse du Conseil

41. Dans la Décision, le Conseil a expliqué que les appels importuns sont des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas conformes aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles). Le terme « appel importun » ne s'applique pas aux télécommunications non sollicitées qui sont entièrement conformes aux Règles.
42. Les Règles s'appliquent aux appels effectués dans le but de vendre ou de promouvoir un produit ou un service, ou pour solliciter de l'argent ou une valeur pécuniaire (c.-à-d. des télécommunications à des fins de télémarketing), ou à d'autres fins (p. ex. études de marché, sondages ou sondages d'opinion publique, ou appels pour recouvrer des créances). Un appel peut être non conforme aux Règles de diverses façons. Par exemple, il est généralement interdit aux télévendeurs d'appeler aux numéros inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), de faire des appels à des fins de télémarketing sans être inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et de faire des appels à des fins de télémarketing au moyen d'un composeur-messager automatique¹⁰.
43. Le Conseil précise qu'une demande de dépistage de bonne foi vise à localiser et à déterminer la source d'un appel importun, qui est une télécommunication non sollicitée présumée être non conforme aux Règles.

Participation des FST

44. Le GTR a précisé que pour que le processus de dépistage soit efficace, la participation de tous les FST de services vocaux est requise, qu'ils soient ou non considérés comme des entreprises canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le GTR a déclaré que la participation de tous les FST de services vocaux ne garantira pas le succès des dépistages, mais qu'elle améliorera vraisemblablement les occasions de dépistage réussi.

¹⁰ Certaines exceptions à ces Règles peuvent s'appliquer, y compris dans certains cas où le consentement explicite du consommateur a été obtenu.

Résultats de l'analyse du Conseil

45. Le Conseil estime que le processus de dépistage ne sera vraiment efficace que si tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocaux y participent. Par conséquent, tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocaux au Canada devraient coopérer et participer au processus définitif de dépistage. Toutefois, aux fins de l'essai, le GTR devrait examiner un échantillon de FST représentant tous les types de FST canadiens. Les FST visés par l'essai de dépistage sont tenus de se conformer aux modalités de l'essai qui seront établies par le GTR.

Préoccupations en matière de respect de la vie privée

46. Le GTR a demandé une décision de politique afin de permettre i) aux FST de communiquer les détails de l'appel décrits à l'annexe 1 du Rapport dans le but d'effectuer des dépistages et ii) aux FST d'origine de communiquer l'identité et les coordonnées de l'abonné d'origine (c.-à-d. l'appelant) avec des parties autres que le Conseil (c.-à-d. le contrôleur du dépistage et l'initiateur du dépistage).

Résultats de l'analyse du Conseil

47. Le Conseil estime que pour que le processus de dépistage soit efficace et réussi, il est nécessaire de communiquer les renseignements détaillés sur les appels entre les FST, au contrôleur du dépistage et à l'initiateur du dépistage. Sans communiquer ces renseignements, il ne serait pas possible de localiser un appel afin de déterminer la ligne d'accès d'origine. La communication de ces renseignements est donc nécessaire pour enquêter sur le respect des Règles.
48. Par conséquent, i) tous les FST participant au processus doivent communiquer les détails des appels énoncés à l'annexe 1 du Rapport, ainsi que toute autre donnée d'identification pertinente, à tous les autres FST visés par le processus de dépistage (notamment le contrôleur du dépistage et l'initiateur du dépistage) et au Conseil; et ii) le FST d'origine doit communiquer l'identité et les coordonnées de l'abonné d'origine et toute autre donnée d'identification pertinente au contrôleur du dépistage et à l'initiateur du dépistage. Les renseignements susmentionnés doivent être communiqués à titre confidentiel et uniquement aux fins de l'exécution du processus de dépistage. De plus, aux fins de l'essai, la divulgation des renseignements devrait respecter les modalités sur la confidentialité qui seront énoncées dans le plan d'essai du GTR.

Conclusion

49. Le Conseil **approuve** le Rapport et les recommandations du GTR qui y sont formulées, à l'exception de la date limite proposée pour le dépôt du rapport définitif. Plus précisément, le Conseil modifie le délai de dépôt du rapport définitif à un délai de **neuf mois** à compter de la date de la présente décision, c'est-à-dire le **19 mars 2020**.

50. Le Conseil demande également au GTR de :

- aborder les limites relatives à la source de l'information et au délai d'exécution dans son rapport définitif;
- définir les termes « échec du dépistage des appels » et « réussite du dépistage des appels » et proposer d'autres approches pour traiter les échecs du dépistage des appels;
- examiner toutes les solutions possibles et cibler les auteurs des appels individuels et de masse ainsi que toutes les technologies de réseau (p. ex. MRT, sans fil et IP) lors de l'essai;
- considérer un échantillon de FST représentant tous les types de FST canadiens aux fins de l'essai;
- examiner toute autre fonction supplémentaire qui aiderait à améliorer et à accélérer le processus de dépistage.

51. De plus, le Conseil détermine que les FST devront :

- coopérer et participer au processus définitif de dépistage;
- affecter les ressources nécessaires pour réaliser les dépistages dans des délais qui sont à déterminer;
- communiquer l'information pertinente conformément aux directives énoncées au paragraphe 48 de la présente décision (y compris celles qui portent sur la confidentialité).

Secrétaire général

Document connexe

- *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 la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32-1, 24 octobre 2018; et 2018-32-2, le 18 décembre 2018