



# Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-141

Version PDF

Ottawa, le 27 avril 2021

*Dossier public : 8638-B2-202006345*

## **Bell Canada – Décision relative à la procédure et à la confidentialité sur la demande de Bell Canada et de ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux de manière permanente**

En ce qui concerne les requêtes procédurales dans le cadre d'une demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées (Bell Canada et autres) de bloquer de manière permanente certains appels vocaux frauduleux, le Conseil approuve le processus d'examen de la présente demande et **ordonne** à Bell Canada et autres de divulguer au dossier public les renseignements figurant à l'annexe 1 de la présente décision; **ordonne** à Bell Canada et autres de divulguer à chaque intervenant qui signe l'entente de non-divulgence proposée par Bell Canada et autres les renseignements figurant à l'annexe 2; **ordonne** à Bell Canada et autres de déposer pour le dossier public des versions abrégées de leurs rapports d'essai mensuels soumis au Conseil, à l'exclusion des pièces jointes, au plus tard le **7 mai 2021**; et **ordonne** à Bell Canada et autres de répondre aux demandes de renseignements figurant à l'annexe 3, également au plus tard le **7 mai 2021**.

### **Contexte**

1. En juillet 2019, le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, en son nom et au nom de ses affiliées (collectivement Bell Canada et autres), en vue de bloquer les appels frauduleux vérifiés reçus ou transmis depuis, vers ou sur leurs réseaux pendant 90 jours à titre d'essai (ci-après, la demande d'essai de blocage des appels)<sup>1</sup>. Bell Canada et autres ont désigné des parties importantes de leur demande d'essai de blocage des appels comme étant confidentielles, en vertu de l'article 39 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le Conseil a rendu ses conclusions concernant les demandes de confidentialité de Bell Canada et autres et les demandes de divulgation des intervenants dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7. Le Conseil a reconnu la préoccupation de Bell Canada et autres selon laquelle rendre publics certains détails de leur méthode de blocage des appels pourrait fournir un avantage appréciable à ceux qui cherchent à se soustraire au système des compagnies dans le but de frauder les Canadiens. Le Conseil a également reconnu les

---

<sup>1</sup> Le mécanisme de blocage des appels utilise l'intelligence artificielle (IA) pour analyser le trafic de télécommunication afin de repérer les anomalies qui suggèrent une éventuelle activité frauduleuse. Ces anomalies sont alors soumises à un examen, et si une activité frauduleuse est vérifiée, Bell Canada et autres bloquent les appels ultérieurs liés à l'activité anormale à l'échelle du réseau.

préoccupations des intervenants qui ont fait valoir que le manque de renseignements disponibles les empêchait de formuler des observations pertinentes sur la demande d'essai de blocage des appels de Bell Canada et autres.

2. Par conséquent, le Conseil a ordonné à Bell Canada et autres de divulguer certains renseignements au dossier public, et de divulguer d'autres renseignements confidentiels aux intervenants qui ont signé une entente de non-divulgence proposée par Bell Canada et autres et approuvée par le Conseil (ci-après, l'entente de non-divulgence relative à l'essai de blocage des appels).
3. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, le Conseil a approuvé la demande d'essai de blocage des appels. L'essai a débuté le 15 juillet 2020 et devait prendre fin le 12 octobre 2020. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-353, le Conseil a approuvé une prolongation de l'essai jusqu'à ce qu'il rende sa décision sur une nouvelle demande que Bell Canada et autres prévoyaient déposer en vue de rendre permanent le mécanisme de blocage des appels testé (ci-après, la demande de blocage des appels de manière permanente).
4. Le 25 septembre 2020, Bell Canada et autres ont déposé la demande de blocage des appels de manière permanente auprès du Conseil. Des demandes de renseignements ont été adressées à Bell Canada et autres afin d'obtenir des détails supplémentaires en vue de l'examen de la demande de blocage des appels de manière permanente par le Conseil. De plus, Bell Canada et autres ont reçu l'ordre de déposer, dans le cadre du dossier de la présente instance, toutes leurs réponses aux demandes de renseignements dans le cadre de l'instance amorcée par la demande d'essai de blocage des appels, y compris les mises à jour de ces réponses, au besoin.

### **Requêtes procédurales de Bell Canada et autres**

5. Bell Canada et autres ont invoqué la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements notamment la description complète du mécanisme de blocage des appels et les données brutes concernant le nombre de plaintes pour fraude et le nombre total d'appels reçus au cours de l'essai. Bell Canada et autres ont fait valoir que les renseignements, qu'ils ont surlignés en jaune i) fournissent des descriptions détaillées de la solution technique proposée et des caractéristiques et méthodologies spécifiques du système d'intelligence artificielle (IA) qu'ils proposent, et ii) sont des renseignements commerciaux exclusifs. Bell Canada et autres ont également mentionné le besoin de confidentialité concernant d'autres renseignements. Ils ont présenté une entente de non-divulgence (ci-après, l'entente de non-divulgence) et ont estimé que ces autres renseignements pouvaient être divulgués aux parties admissibles à l'entente de non-divulgence (ci-après, les parties admissibles à l'entente de non-divulgence) qui signent l'entente de non-divulgence (ci-après, les signataires de l'entente de non-divulgence). Surlignés en bleu dans la demande de blocage des appels de manière permanente de Bell Canada et autres, ces renseignements comprenaient le type d'appels qui seraient bloqués ou non et la méthodologie générale à employer pour enquêter sur de tels appels.

6. Bell Canada et autres ont fait valoir que leurs demandes de confidentialité sont conformes à la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7. Elles ont fait valoir qu'elles ont cherché à équilibrer le risque important de fournir aux acteurs malveillants une feuille de route qui pourrait être utilisée pour contrecarrer leur proposition relative au traitement des appels importuns et la nécessité de fournir un préavis suffisant de la proposition aux parties susceptibles d'être touchées.
7. De plus, Bell Canada et autres ont proposé un processus pour traiter leur demande de blocage des appels de manière permanente, y compris les étapes pour que les parties signent l'entente de non-divulgaration.
8. En réponse au processus proposé par Bell Canada et autres et aux demandes de confidentialité, le Conseil a reçu des mémoires de M. Fenwick McKelvey et de M. Reza Rajabiun; de M. Marc Nanni, déposé en son propre nom et au nom de diverses personnes anonymes; des Opérateurs des réseaux concurrentiels canadiens (ORCC); de Québecor Média inc. au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); de Shaw Communications Inc. (Shaw); de TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); et de TELUS Communications Inc. (TCI).
9. M. McKelvey et M. Rajabiun, ainsi que M. Nanni ont demandé la divulgation de certains renseignements. M. Nanni a demandé, entre autres, la divulgation de tous les renseignements nouveaux et mis à jour déposés par Bell Canada et autres dans leurs réponses aux demandes de renseignements et des rapports d'essai soumis au Conseil à titre confidentiel. M. McKelvey et M. Rajabiun ont fait valoir qu'il n'y a pas suffisamment de renseignements au dossier public pour que les parties qui signent l'entente de non-divulgaration puissent évaluer correctement les risques du mécanisme de blocage des appels de manière permanente, et ont demandé que Bell Canada et autres répondent à un certain nombre de questions.
10. Dans leur réplique, Bell Canada et autres ont essentiellement demandé au Conseil de rejeter les diverses requêtes présentées par M. McKelvey, M. Rajabiun et M. Nanni.

## **Questions**

11. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
  - Questions procédurales
  - Questions relatives à la confidentialité
  - Autres questions

## Questions procédurales

### Positions des parties

#### *Intervenants*

12. Les ORCC et TCI ont appuyé l'approche proposée par Bell Canada et autres. TCI a recommandé une légère modification afin de ne pas accorder plus de sept jours aux parties pour déterminer si elles sont intéressées par l'exécution de l'entente de non-divulgence.
13. Les ORCC, RCCI, Shaw, TCI et Vidéotron ont déposé des lettres demandant à être reconnues comme intéressées légitimes aux fins de l'entente de non-divulgence.
14. M. McKelvey, M. Rajabiun et M. Nanni étaient opposés à l'approche proposée par Bell Canada et autres. M. McKelvey et M. Rajabiun ont demandé au Conseil de restreindre la portée des demandes de confidentialité de Bell Canada et autres et de rejeter leur demande au Conseil d'exiger que les parties signent l'entente de non-divulgence. M. McKelvey et M. Rajabiun ont soutenu que le Conseil n'a pas le pouvoir légal d'exiger que les participants privés concluent une entente de non-divulgence avec une entité réglementée dans le cadre d'un processus de consultation publique, et que cette exigence est incompatible avec les principes fondamentaux de l'équité procédurale. Ils ont argué que le recours à des ententes de non-divulgence créera des incitations perverses pour les entités réglementées à présenter des demandes de confidentialité trop larges dans les dossiers publics. Ils ont ajouté que le recours aux ententes de non-divulgence dans le cadre de la présente instance n'est ni nécessaire ni suffisant dans ce cas. Ils souhaitaient connaître, et discuter officiellement, des risques associés à la fiabilité des systèmes de communication (c.-à-d. les faux positifs) et à la vie privée des Canadiens (c.-à-d. les types de renseignements que Bell Canada et autres recueillent pour leurs algorithmes de blocage des appels).
15. M. McKelvey et M. Rajabiun ont également fait valoir qu'il n'est pas certain que le Conseil ait l'autorité juridique ou la capacité pratique de déterminer qui est un participant légitime aux fins de la signature d'une entente de non-divulgence. En outre, ils ont précisé qu'il n'existe aucun moyen pour le Conseil d'empêcher les parties qui semblent initialement légitimes d'échanger des renseignements avec des acteurs malveillants sur ce qu'ils ont appris dans le cadre d'une entente de non-divulgence.
16. M. Nanni a précisé que son mémoire a été déposé en son nom propre et au nom d'un groupe de personnes qui ont souhaité rester anonymes. Il a fait valoir, entre autres, que ces personnes estimaient que le mécanisme de blocage des appels de Bell Canada et autres constituait un type d'initiative gouvernementale d'accès légal en vue de contourner la vie privée, le consentement, la connaissance et les ordonnances judiciaires. Ces personnes ne souhaitent pas s'identifier, car elles craignent que le fait d'être identifiées comme étant opposées à un tel projet puisse avoir une incidence sur

leur emploi ou leur futur emploi. Elles ont également refusé d'être contrôlées en tant que parties légitimes.

17. En ce qui concerne les délais, M. Nanni a demandé que les intervenants disposent de 60 jours pour déposer une réponse. M. Nanni a également demandé que Bell Canada et autres déposent au dossier public une liste des intervenants qui ont signé l'entente de non-divulgence afin qu'il sache avec qui il peut discuter des renseignements.
18. TekSavvy s'est dite préoccupée du fait que Bell Canada et autres comptent sur le secret pour assurer la sécurité de leur mécanisme. Elle a fait valoir que les systèmes ouverts qui ne reposent pas sur le secret pour assurer la sécurité offrent généralement une sécurité plus robuste.

***Bell Canada et autres***

19. Dans leur réplique, Bell Canada et autres ont fait valoir que les circonstances qui existent dans cette affaire pour justifier une entente de non-divulgence devraient être assez rares, notamment i) la nécessité de garder les renseignements confidentiels pour éviter le risque de rendre l'initiative de blocage des appels proposée inutile avant même son lancement, et ii) le fait que ce soit le propriétaire des renseignements – Bell Canada et autres – qui propose de permettre la communication en vertu d'une entente de non-divulgence. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'elles n'ont aucun problème lié aux faits de la présente affaire quant à la bonne foi des intéressés, et qu'elles n'ont aucune objection à signer l'entente de non-divulgence avec l'un ou l'autre des neuf intervenants.
20. Bell Canada et autres ont précisé que le Conseil a clairement le pouvoir légal, dans les circonstances de cette affaire, de permettre au propriétaire de renseignements confidentiels de les mettre à la disposition des intervenants légitimes au moyen d'une entente de non-divulgence. Elles ont également fait valoir que l'utilisation d'une entente de non-divulgence renforcerait, plutôt que de miner, les droits des intervenants à la justice naturelle et à l'équité procédurale dans la présente instance.
21. Bell Canada et autres étaient opposées à l'affirmation de M. McKelvey et de M. Rajabiun selon laquelle l'entente de non-divulgence incite les entités réglementées à faire des demandes de confidentialité trop larges. Bell Canada et autres ont fait remarquer que dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7, le Conseil a exigé que certains renseignements assujettis au traitement confidentiel soient divulgués au dossier public. Par conséquent, Bell Canada et autres ont précisé que l'entente de non-divulgence relative à l'essai de blocage des appels ne s'appliquait pas à ces renseignements.
22. En ce qui concerne le mémoire déposé par M. Nanni au nom de diverses personnes anonymes, Bell Canada et autres ont fait valoir que la caractérisation par ces intervenants du mécanisme de blocage des appels de Bell Canada et autres comme un mécanisme d'accès légal du gouvernement est manifestement inexacte. De plus, Bell Canada et autres ont fait valoir que M. Nanni ne serait pas autorisé à échanger

des renseignements avec toute personne au nom de laquelle il a déposé une demande, à moins qu'elle ne signe également l'entente de non-divulgence.

### Résultats de l'analyse du Conseil

23. Selon le Conseil, les circonstances de la présente instance qui justifient le recours aux ententes de non-divulgence sont inhabituelles, et le recours aux ententes de non-divulgence dans le présent processus n'entraînera pas une nouvelle tendance. En ce qui concerne les observations de M. McKelvey et de M. Rajabiun qui remettent en question l'autorité juridique du Conseil en matière d'entente de non-divulgence, le pouvoir explicite du Conseil d'exiger la divulgation de renseignements confidentiels en vertu du paragraphe 39(4) de la *Loi* comprend le pouvoir implicite i) de permettre la communication sélective lorsqu'elle est dans l'intérêt public et ii) d'approuver la proposition de Bell Canada et autres de permettre la communication aux parties légitimes qui signent une entente de non-divulgence. Conformément aux conclusions du Conseil dans le processus ayant mené à la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, la communication sélective de certains renseignements non disponibles au dossier public aux signataires de l'entente de non-divulgence est nécessaire et appropriée dans les circonstances particulières de la présente demande de blocage des appels de manière permanente. Dans ces circonstances, la divulgation de certains renseignements au dossier public pourrait être utilisée par des acteurs malveillants afin de compromettre l'efficacité et l'efficacité du mécanisme de blocage des appels. La divulgation sélective dans ces circonstances donne aux intervenants une possibilité de participer de façon significative à l'instance tout en prévenant le préjudice qui serait causé par la divulgation au dossier public des renseignements en question.
24. En ce qui concerne le processus approprié pour traiter la demande de blocage des appels de manière permanente de Bell Canada et autres, le Conseil estime qu'il n'y a pas de circonstance exceptionnelle justifiant une prolongation du délai normal de 30 jours pour le dépôt des interventions, comme prévu au paragraphe 26(1) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*<sup>2</sup>. Le Conseil rejette donc la demande de M. Nanni, qui souhaite que les intervenants disposent de 60 jours pour déposer une réponse. Les 45 jours suggérés par Bell Canada et autres correspondent essentiellement à la période normale de 30 jours; les parties peuvent ne pas recevoir les renseignements confidentiels avant deux semaines après que le Conseil ait publié sa liste des parties admissibles à l'entente de non-divulgence, ce qui leur laisse environ 30 jours pour déposer un mémoire.
25. Étant donné que six intervenants ont déjà informé Bell Canada et autres de leur intention de signer l'entente de non-divulgence, le Conseil estime qu'un délai de 10 jours donne suffisamment de temps aux personnes intéressées pour manifester leur intérêt. De plus, pour tenir compte de la possibilité que d'autres personnes intéressées

---

<sup>2</sup> Les *Règles de procédure* peuvent être consultées sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ».

se manifestent et souhaitent signer l'entente de non-divulgence, le Conseil estime qu'il serait prudent d'approuver la proposition de Bell Canada et autres et de prévoir un délai pour leur permettre de s'opposer à toute personne intéressée, plutôt que de devoir modifier le processus plus tard.

26. Il convient de veiller à ce que seules les personnes intéressées responsables participant de bonne foi aient la possibilité d'accéder aux renseignements confidentiels en signant l'entente de non-divulgence. M. Nanni est opposé au processus de vérification, soulevant des préoccupations concernant la vie privée. Le Conseil estime que toutes les parties qui ont participé au processus jusqu'à présent sont admissibles à signer l'entente de non-divulgence, et Bell Canada et autres ont donné leur accord. En général, le Conseil tiendrait pour acquis la bonne foi d'une nouvelle personne intéressée qui cherche à participer, et il incomberait à Bell Canada et autres de démontrer le contraire.
27. L'entente de non-divulgence ne lie que la personne qui la signe; seul le signataire peut donc avoir accès aux renseignements. Par conséquent, un intervenant indiquant qu'il représente d'autres personnes ne peut pas partager ces renseignements avec ces autres personnes. Si l'une de ces personnes souhaite participer activement à l'instance, elle peut le faire en informant le Conseil et en signant l'entente de non-divulgence.
28. Étant donné qu'aucune question n'a été soulevée concernant le contenu de l'entente de non-divulgence, le Conseil estime que l'entente de non-divulgence est raisonnable et appropriée.
29. Le processus approuvé pour traiter la demande de blocage des appels de manière permanente est énoncé au paragraphe 62 de la présente décision.

## **Questions de confidentialité**

### **Positions des parties**

#### ***Intervenants***

30. M. McKelvey et M. Rajabiun ont demandé la divulgation de suffisamment de renseignements au dossier public pour leur permettre de valider le taux de zéro faux positif revendiqué par Bell Canada et autres et de déterminer si le système a permis de bloquer efficacement les appels frauduleux et de réduire le nombre d'appels frauduleux. De l'avis de M. McKelvey et M. Rajabiun, ces renseignements ne permettraient pas aux acteurs malveillants de connaître les subtilités du système de surveillance et de filtrage des appels à l'échelle du réseau.
31. M. McKelvey et M. Rajabiun ont également demandé la divulgation au dossier public du type de renseignements que Bell Canada et autres recueillent à partir des appels téléphoniques des Canadiens et de sources tierces aux fins de leur mécanisme de blocage des appels afin de permettre à M. McKelvey et M. Rajabiun d'évaluer l'incidence sur la vie privée. Ils ont fait valoir que, même s'il y a un certain risque que

la divulgation de ces renseignements puisse mettre la puce à l'oreille d'acteurs malveillants, on peut soutenir que le risque minimal que cette situation se produise pourrait être justifié compte tenu de l'intérêt public élevé que représente la protection de la vie privée des Canadiens. De l'avis de M. McKelvey et de M. Rajabiun, le fait que Bell Canada et autres ne divulguent pas les éléments clés de leur mécanisme de blocage des appels peut être raisonnable. Ils ont toutefois ajouté que le fait de ne pas divulguer le type de renseignements que Bell Canada et autres recueillent dans les communications des Canadiens donne l'impression que Bell Canada et autres pourraient cacher quelque chose qui susciterait des préoccupations dans le public si elle était rendue publique.

32. M. McKelvey et M. Rajabiun ont demandé au Conseil d'exiger que Bell Canada et autres fournissent, au dossier public, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et une évaluation de l'incidence algorithmique mandatées de façon indépendante. À leur avis, de telles évaluations et vérifications opérationnelles seraient un moyen efficace d'atténuer le risque des divulgations. Dans le même temps, ces évaluations et vérifications donneraient au public l'assurance appropriée que les entités réglementées – ainsi que l'entité publique qui les réglemente – prennent des précautions suffisantes pour limiter les risques pour la fiabilité du système de communication et pour la vie privée et la sécurité des Canadiens.
33. M. McKelvey et M. Rajabiun ont fait valoir que, compte tenu de l'étendue des demandes de confidentialité de Bell Canada et autres, il n'y a pas suffisamment de renseignements au dossier public pour permettre aux parties qui choisissent de ne pas signer l'entente de non-divulgation de poser des questions réfléchies et probantes. M. McKelvey et M. Rajabiun ont ajouté que de telles questions aideraient le Conseil et le public à évaluer les risques que pose l'autorisation permanente du système de surveillance à l'échelle du réseau et de blocage des numéros de téléphone en ce qui concerne les erreurs de faux positifs et la protection de la vie privée. Ils ont demandé que Bell Canada et autres répondent à un certain nombre de demandes de renseignements et versent les réponses non caviardées au dossier public afin d'aider les parties et le grand public à mieux comprendre le mécanisme de blocage des appels.
34. M. Nanni a demandé que les renseignements déposés à titre confidentiel soient fournis aux parties qui ont déjà signé, ou qui vont signer, l'entente de non-divulgation. Dans sa lettre demandant la divulgation de toutes les réponses nouvelles et mises à jour à la demande de renseignements et des rapports d'essai de Bell Canada et autres, M. Nanni a précisé qu'il manque des renseignements au point où il ne peut pas présenter de demandes de divulgation précises. Il a également indiqué que Bell Canada et autres et le Conseil s'attendent à ce que les intéressés devinent quelles divulgations sont nécessaires. M. Nanni a également fait valoir que Bell Canada et autres ont choisi de ne pas divulguer les changements apportés aux réponses à la demande de renseignements qui ont été divulgués dans le cadre de l'entente de non-divulgation relative à l'essai de blocage des appels. M. Nanni a soutenu que Bell Canada et autres et le Conseil tentent de cacher des renseignements et de décourager les intéressés afin d'empêcher la participation du public.

### **Bell Canada et autres**

35. Bell Canada et autres étaient opposées aux allégations de M. Nanni et ont affirmé qu'elles étaient trompeuses. Bell Canada et autres ont fait valoir que leurs demandes de confidentialité reproduisent les conclusions relatives à la confidentialité de la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7 et la lettre d'instructions du 22 juin 2020 du Conseil. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'elles s'appuyaient sur leurs observations antérieures, dans lesquelles elles expliquaient pourquoi l'intérêt public pèse lourdement en faveur de la confidentialité.
36. Bell Canada et autres ont fait valoir que la demande de M. McKelvey et de M. Rajabiun que Bell Canada et autres déposent une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et une évaluation de l'incidence algorithmique dépasse la portée de la présente instance, et que ces intervenants n'auraient pas eu besoin de telles évaluations s'ils avaient signé l'entente de non-divulgence relative à l'essai de blocage des appels et obtenu les renseignements confidentiels.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

37. Les demandes de divulgation de renseignements désignés comme étant confidentiels sont traitées en vertu des articles 38 et 39 de la *Loi* et des articles 30 à 34 des *Règles de procédure*. Lors de l'évaluation de ces demandes, le Conseil détermine si les renseignements appartiennent à une catégorie de renseignements qui peuvent être désignés comme étant confidentiels en vertu de l'article 39 de la *Loi*, si la divulgation des renseignements en question est susceptible de causer un préjudice direct précis et si un tel préjudice l'emporte sur l'intérêt public de la divulgation.
38. Comme il est expliqué plus en détail aux paragraphes 41, 43 et 47 de la présente décision, le Conseil estime que les renseignements assujettis au traitement confidentiel cités à l'annexe 1 de la présente décision sont d'une nature suffisamment générale et ne pourraient pas être utilisés pour nuire à la proposition de Bell Canada et autres d'une manière susceptible de causer un préjudice à Bell Canada et autres. Bell Canada et autres n'ont pas réussi à démontrer que le préjudice susceptible de résulter de la divulgation de tels renseignements au dossier public l'emporte sur l'intérêt public de leur divulgation. Par conséquent, le Conseil estime que la divulgation au dossier public des renseignements cités à l'annexe 1 est dans l'intérêt public.
39. De plus, le Conseil estime que le préjudice susceptible de découler de la divulgation au dossier public des renseignements énoncés à l'annexe 2 de la présente décision l'emporte sur l'intérêt public de leur divulgation, étant donné que ces renseignements pourraient être utilisés par de acteurs malveillants pour compromettre l'efficacité du mécanisme de blocage des appels proposé. Toutefois, la divulgation de ces renseignements aux signataires de l'entente de non-divulgence ne causerait probablement pas à Bell Canada et autres un préjudice qui l'emporterait sur l'intérêt public d'une telle divulgation. En effet, les renseignements sont suffisamment généraux pour ne pas révéler de renseignements détaillés sur les caractéristiques techniques des réseaux ou d'autres renseignements commerciaux sensibles ou

exclusifs, et une telle divulgation améliorerait les possibilités de ces parties de participer à l'instance.

***Renseignements déposés à titre confidentiel dans la demande de blocage des appels de manière permanente de Bell Canada et autres***

40. Comme mentionné ci-dessus, Bell Canada et autres ont désigné comme confidentiels, mais accepté de divulguer aux signataires de l'entente de non-divulgation des renseignements qu'elles ont surlignés en bleu concernant i) les résultats agrégés des essais (c.-à-d. le nombre de plaintes par 10 millions d'appels sur les réseaux de Bell Canada et autres) et ii) les changements qu'elles proposent aux exigences imposées par le Conseil concernant les faux positifs et autres mesures de déblocage. Bell Canada et autres ont appuyé cette demande de confidentialité sur le fait que l'on pourrait raisonnablement s'attendre à ce que la divulgation de ces éléments se traduise par un gain matériel pour les acteurs malveillants et perpétue des préjudices financiers importants pour les Canadiens visés par leur fraude.
41. Le Conseil convient que des acteurs malveillants pourraient utiliser les renseignements décrits ci-dessus pour en tirer un avantage matériel et que le préjudice qui en résulterait l'emporterait sur l'intérêt public qu'il y aurait de les divulguer au dossier public. Le Conseil estime que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que la tendance générale des plaintes relatives aux appels figurant à la page 5 de la demande de blocage des appels de manière permanente soit utilisée au profit d'acteurs malveillants. Cette tendance générale pourrait être révélée au dossier public sans divulguer le nombre exact de plaintes par 10 millions d'appels en divulguant le tableau 2 à la page 5 de la demande de blocage des appels de manière permanente de Bell Canada et autres, mais sans révéler les chiffres sur l'axe vertical.
42. Bell Canada et autres ont désigné comme confidentielle leur description du mécanisme de blocage des appels au paragraphe 15 de leur demande de blocage des appels de manière permanente au motif qu'elle i) contient des renseignements techniques et commerciaux de nature délicate qui fournissent des descriptions détaillées de la solution technique proposée et des caractéristiques et méthodologies spécifiques de leur système d'IA proposé, et ii) contient des renseignements commerciaux exclusifs. Le Conseil reconnaît que la description du mécanisme de blocage des appels a été maintenue confidentielle dans le cadre de la demande d'essai de blocage des appels. Toutefois, le Conseil estime que l'équilibre entre le préjudice susceptible de découler de la divulgation et l'intérêt public de la divulgation peut être différent dans le contexte de la présente demande de blocage des appels de manière permanente. Étant donné que la présente demande vise une approbation permanente, et compte tenu de sa préséance, il est essentiel d'offrir aux intervenants une possibilité de commenter de façon significative sur la demande en mettant à leur disposition autant de renseignements qu'il est raisonnable de le faire dans les circonstances.
43. Le Conseil estime que la plupart des renseignements fournis au paragraphe 15 de la demande de blocage des appels de manière permanente pourraient fournir des

renseignements utiles aux acteurs malveillants et pourraient donc être utilisés pour miner la proposition de blocage des appels de Bell Canada et autres au profit des personnes qui cherchent à faire des appels illégitimes. Toutefois, le Conseil estime que certaines parties de la description, telles qu'elles sont énoncées à l'annexe 1 de la présente décision, ne révéleront rien de nouveau aux acteurs malveillants qu'ils pourraient utiliser à leur avantage, et que la divulgation au dossier public n'est pas susceptible de causer un préjudice à Bell Canada et autres. De plus, le Conseil fait remarquer que peu de renseignements contenus dans le paragraphe 15 de la demande de blocage des appels de manière permanente sont de nature détaillée, technique ou exclusive et qu'elles sont en fait de nature similaire aux renseignements contenus dans les réponses aux demandes de renseignements qui ont été divulgués aux signataires de l'entente de non-divulgence relative à l'essai de blocage des appels. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que tout préjudice susceptible d'être causé par la communication aux signataires de l'entente de non-divulgence des renseignements contenus dans le paragraphe 15 et énoncés à l'annexe 2 de la présente décision est contrebalancé par l'intérêt public de la divulgation à ces parties.

***Renseignements déposés à titre confidentiel dans les réponses aux demandes de renseignements***

44. En ce qui concerne les réponses à la demande de renseignements *Bell et al(CRTC)16Aug19-1, -2, -3, -5, -6, -7, -10 et -11*, déposées au dossier de la demande de blocage des appels de manière permanente par Bell Canada et autres le 21 décembre 2020, le Conseil confirme ses conclusions antérieures établies dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7 concernant la confidentialité.
45. Le Conseil ne s'est pas encore prononcé sur les demandes de confidentialité précises concernant les réponses de Bell Canada et autres à *Bell et al(CRTC)17Jan20-1 à -7*, qui ont été déposées dans le cadre de la demande d'essai de blocage des appels. Le Conseil estime que les renseignements contenus dans ces réponses sont les mêmes, ou de nature similaire, que les renseignements qui ont été divulgués aux signataires de l'entente de non-divulgence dans le cadre de la demande d'essai de blocage des appels. Par exemple, les renseignements désignés comme confidentiels dans *Bell et al(CRTC)17Jan20-6* sont les mêmes renseignements qui étaient inclus dans *Bell et al(CRTC)16Aug19-2*. Le Conseil estime que les renseignements ne sont pas de nature technique ou exclusive et que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que les signataires de l'entente de non-divulgence utilisent ces renseignements à leur propre avantage.
46. De plus, le Conseil estime que la divulgation au dossier public des mots désignés comme confidentiels en réponse à *Bell et al(CRTC)17Jan20-7* est susceptible de causer un préjudice en les mettant à la disposition d'acteurs malveillants qui pourraient les utiliser à leur avantage. Conformément aux décisions antérieures, le Conseil estime que la divulgation de ces renseignements aux signataires de l'entente de non-divulgence ne causerait probablement pas de préjudice qui l'emporterait sur les avantages d'une telle divulgation, étant donné que les renseignements ne sont pas

de nature détaillée, technique ou exclusive et que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que les signataires de l'entente de non-divulgence utilisent ces renseignements à leur propre avantage. Par conséquent, le Conseil conclut que la divulgation aux signataires de l'entente de non-divulgence des renseignements déposés en réponse à la demande de *Bell et al(CRTC)17Jan20-1* à -7, tels qu'ils sont présentés à l'annexe 2, n'est pas susceptible d'entraîner un préjudice pour Bell Canada et autres qui l'emporte sur l'intérêt public d'une telle divulgation.

47. Enfin, Bell Canada et autres ont désigné comme étant confidentiels les renseignements concernant les plaintes faussement positives reçues au cours de l'essai de blocage des appels, déposés dans leur réponse à *Bell et al(CRTC)10Dec20-1(e)*, l'une des demandes de renseignements traitées dans la demande de blocage des appels de manière permanente. Le Conseil estime que la description générale des requêtes, telle qu'elle figure à l'annexe 1 de la présente décision, n'est pas par nature confidentielle, et qu'il n'y a pas de préjudice susceptible de découler d'une divulgation au dossier public. En outre, alors que l'explication plus détaillée, énoncée à l'annexe 2 de la présente décision, révélerait des renseignements qui pourraient être utilisés par des acteurs malveillants pour mieux comprendre le fonctionnement du mécanisme de blocage des appels, leur divulgation aux signataires de l'entente de non-divulgence n'entraînerait vraisemblablement aucun préjudice qui soit compensé par l'intérêt public d'une telle divulgation.

***Renseignements déposés à titre confidentiel dans les rapports sur l'essai***

48. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, le Conseil a ordonné à Bell Canada et autres de déposer, pour chaque période de 30 jours pendant l'essai de blocage des appels, un rapport contenant des renseignements sur le nombre total et la fréquence d'appels bloqués chaque semaine, ainsi que des renseignements sur les faux positifs et le déblocage des numéros. Les précisions concernant la manière de présenter les renseignements étaient contenues dans une lettre confidentielle envoyée à Bell Canada et autres le 19 juin 2020.
49. Bell Canada et autres ont déposé leurs rapports mensuels à titre confidentiel, indiquant que cela était conforme aux directives du Conseil. Bien que le Conseil ait confirmé la confidentialité d'une grande partie des renseignements contenus dans les rapports, il n'a pas ordonné que les rapports soient versés à titre confidentiel. Chaque rapport mensuel comprend une lettre adressée au secrétaire général et diverses pièces jointes. La lettre fournit un résumé des données détaillées contenues dans les pièces jointes, ainsi que des renseignements concernant les faux positifs et le processus d'enquête. Étant donné que les pièces jointes contiennent des données largement non regroupées qui sont systématiquement traitées comme étant confidentielles, une version abrégée des pièces jointes ne servirait à rien, car elles seraient en fait vides.
50. En revanche, les renseignements contenus dans les lettres adressées au secrétaire général ne sont pas tous confidentiels, et une version abrégée de chaque lettre mensuelle devrait être versée au dossier public. Même si une partie importante des renseignements n'était pas divulguée, une version abrégée fournirait un certain

contexte et pourrait contenir certains des données regroupées. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et autres ont inclus dans leur demande au dossier public le nombre total d'appels bloqués et de faux positifs pour chaque mois de l'essai de blocage des appels de type Wangiri<sup>3</sup> et de l'essai de 90 jours pour bloquer certains appels frauduleux de mai à septembre. Le Conseil estime que les intervenants devraient avoir accès aux résultats les plus récents, et que des versions abrégées des lettres des rapports mensuels fourniraient ces renseignements.

## Conclusion

51. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de divulguer au dossier public les renseignements figurant à l'annexe 1 de la présente décision.
52. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de divulguer à chaque signataire de l'entente de non-divulgateion i) les renseignements figurant à l'annexe 2 de la présente décision et ii) les réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19-1, -2, -3, -5, -6, -7, -10 et -11* dans la même mesure que ce qui devait être divulgué dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7.
53. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de verser au dossier public des versions abrégées de leurs rapports d'essai mensuels soumis au Conseil, à l'exclusion des pièces jointes, qui peuvent être déposées de manière entièrement confidentielle. Étant donné la nature dégroupée et détaillée des données contenues dans les pièces jointes, une version abrégée de celles-ci ne serait d'aucune utilité. Plus précisément, les versions abrégées des rapports d'essai déposés à ce jour doivent être déposées au plus tard le **7 mai 2021**. Les versions abrégées des futurs rapports d'essai doivent être versées au dossier public le jour même de leur dépôt auprès du Conseil.
54. Enfin, à l'exception des renseignements énoncés aux annexes 1 et 2 de la présente décision, le Conseil confirme les demandes de confidentialité restantes visant les renseignements dans la demande de blocage des appels de manière permanente ainsi que les réponses aux demandes de renseignements déposées au dossier de la présente instance le 21 décembre 2020 dans la mesure demandée par Bell Canada et autres (c.-à-d. entièrement confidentielles ou confidentielles vis-à-vis du dossier public, mais divulguées aux signataires de l'entente de non-divulgateion).
55. Dans un souci de clarté, les exigences suivantes s'appliquent à la participation à ce processus des signataires de l'entente de non-divulgateion :
  - a) Les obligations principales des intervenants aux termes de l'entente de non-divulgateion sont les suivantes : i) conserver les renseignements en toute confidentialité et ne les divulguer à personne d'autre qu'un autre

---

<sup>3</sup> Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-125, le Conseil a approuvé une demande de Bell Canada, en son nom et au nom de ses sociétés affiliées qui acheminent du trafic vocal, de bloquer les appels frauduleux de type Wangiri vérifiés reçus ou transmis depuis, vers ou sur leurs réseaux jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2020, sous réserve de certaines conditions.

intervenant qui a signé l'entente de non-divulgence, Bell Canada et autres ou le Conseil, et ii) ne pas utiliser ces renseignements à des fins autres que la participation au processus.

- b) Les intervenants devraient retourner ou détruire les renseignements une fois que l'instance est terminée et qu'ils ne sont plus nécessaires à cette fin.
- c) Pour plus de clarté, l'entente de non-divulgence ne s'applique pas aux renseignements versés au dossier public en vertu de la présente décision.
- d) Toute intervention qui comprend des observations qui révéleraient les renseignements reçus aux termes de l'entente de non-divulgence doit être déposée conformément aux procédures du Conseil pour le dépôt de renseignements confidentiels, telles qu'elles sont énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961. Par exemple, une version abrégée de toute intervention de ce genre doit être déposée pour le dossier public, en omettant seulement les renseignements confidentiels. Les documents ne doivent pas être reformatés. L'espace laissé par les renseignements confidentiels omis doit plutôt être laissé vide. Les intervenants ayant besoin d'aide quant au dépôt de leurs mémoires abrégés peuvent consulter le personnel du Conseil.

### **Autres questions**

56. M. Nanni a demandé à être reconnu comme un intervenant légitime, mais a estimé qu'il n'avait pas besoin de signer une nouvelle entente de non-divulgence à cet effet. Le Conseil estime que le libellé de l'entente de non-divulgence relative à l'essai de blocage des appels limite l'effet de cette entente de non-divulgence à la seule instance d'essai de blocage des appels de 90 jours. Par conséquent, cette entente de non-divulgence ne peut pas être utilisée dans le cadre de la présente instance, et toute partie souhaitant accéder aux renseignements confidentiels, autorisés conformément à la présente décision, doit signer l'entente de non-divulgence déposée dans le cadre de la demande de blocage des appels de manière permanente.
57. M. Nanni a également demandé que Bell Canada et autres déposent au dossier public la liste des parties qui ont signé l'entente de non-divulgence. Le Conseil estime que ces renseignements ne sont pas confidentiels et qu'il serait approprié pour Bell Canada et autres de se conformer à cette demande. Par conséquent, le Conseil mettra à disposition sur son site Web la liste des parties admissibles à l'entente de non-divulgence qui signent l'entente de non-divulgence, comme indiqué au paragraphe 62 ci-dessous détaillant le processus.
58. Comme indiqué plus haut, M. McKelvey et M. Rajabiun ont fourni une liste de questions auxquelles Bell Canada et autres doivent répondre et verser au dossier public. Dans leur réplique, Bell Canada et autres ont fait valoir que la demande de M. McKelvey et M. Rajabiun sort du cadre de l'instance parce qu'il ne s'agit pas d'une demande de divulgation des renseignements, mais plutôt d'une série de demandes de renseignements. Le Conseil estime que la demande équivaut à une série de demandes de renseignements adressées à Bell Canada et autres; cependant, cette

caractérisation n'empêche pas de tenir compte de la demande pour le moment. Le Conseil estime que, dans la mesure où les demandes de renseignements sont pertinentes et appropriées et qu'elles pourraient enrichir le dossier de la présente instance, il est préférable de les traiter à ce stade du processus.

59. Le Conseil estime que les demandes de renseignements relatives aux faux positifs sont raisonnables parce qu'elles ont pour but de solliciter des renseignements qui pourraient aider les intervenants à comprendre la proposition de Bell Canada et autres et qu'elles compléteraient les demandes de renseignements relatives aux faux positifs déjà envoyées par le Conseil. En ce qui concerne la question de savoir si Bell Canada et autres ont entrepris une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et une évaluation de l'incidence algorithmique, le Conseil estime que, bien qu'elle ne soit pas essentielle, la réponse à cette demande de renseignements pourrait être utile aux intervenants et ne devrait pas exiger beaucoup d'efforts de la part de Bell Canada et autres. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de répondre aux demandes de renseignements énoncées à l'annexe 3 de la présente décision au plus tard le **7 mai 2021**. Bien que M. McKelvey et M. Rajabiun aient demandé que toutes les réponses soient versées au dossier public, le Conseil estime que les réponses de Bell Canada et autres aux demandes de renseignements devraient être déposées conformément aux conclusions relatives à la confidentialité prises dans le cadre de ce processus.
60. Selon le Conseil, les autres questions posées par M. McKelvey et M. Rajabiun ne devraient pas être adressées à Bell Canada et autres. Leur première question n'est pas une demande de renseignements appropriée parce qu'elle demande essentiellement à Bell Canada et autres de justifier leur demande d'approbation permanente à ce moment-ci. Les autres demandes de renseignements ne sont pas nécessaires, car elles visent à obtenir des renseignements déjà traités dans le dossier du processus par les demandes de renseignements précédentes.
61. Enfin, comme il a été mentionné ci-dessus, M. McKelvey et M. Rajabiun ont demandé à Bell Canada et autres de fournir une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et une évaluation de l'incidence algorithmique. Le Conseil estime que la demande de renseignements connexe à l'annexe 3 demande à Bell Canada et autres si elles ont obtenu de telles évaluations. Le Conseil n'estime pas qu'il est nécessaire ou approprié d'ordonner à Bell Canada et autres d'entreprendre ces évaluations à ce moment-ci, particulièrement compte tenu de l'étendue des renseignements qui seront divulgués aux parties intéressées qui signent l'entente de non-divulgaration. Le Conseil **refuse** donc cette demande.

## **Processus**

62. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve le processus suivant :
- a) Bell Canada et autres doivent déposer auprès du Conseil, et fournir une copie à tous les intéressés, une demande abrégée révisée pour le dossier public, conformément à l'annexe 1 de la présente décision; des versions abrégées de leurs

rapports d'essai mensuels pour le dossier public; et leurs réponses aux demandes de renseignements énoncées à l'annexe 3 de la présente décision au plus tard le **7 mai 2021**.

- b) Les intéressés qui souhaitent signer l'entente de non-divulgence (déposée par Bell Canada et autres dans le cadre de la présente instance) doivent informer le Conseil et Bell Canada et autres de leur intention de le faire au plus tard le **7 mai 2021**<sup>4</sup>.
- c) Si Bell Canada et autres souhaitent déposer des observations s'opposant à tout signataire de l'entente de non-divulgence au motif qu'il n'est pas admissible à signer l'entente de non-divulgence, Bell Canada et autres doivent en signifier copie aux intéressées en question au plus tard le **17 mai 2021**.
- d) Le Conseil publiera une liste des parties admissibles à la signature de l'entente de non-divulgence (intervenant admissible à l'entente de non-divulgence) le **27 mai 2021**.
- e) Si les parties admissibles à l'entente de non-divulgence souhaitent signer et remettre l'entente de non-divulgence signée à Bell Canada et autres, ils doivent le faire au plus tard le **10 juin 2021**.
- f) Bell Canada et autres doivent fournir à un signataire de l'entente de non-divulgence les renseignements confidentiels examinés en vertu de la présente décision dans un délai de **deux jours ouvrables** après la réception de l'entente de non-divulgence signée par cet intervenant.
- g) Si un intéressé souhaite déposer des interventions, elle doit le faire au plus tard le **12 juillet 2021**, en signifiant une copie à Bell Canada et autres.
- h) Si Bell Canada et autres souhaitent déposer leur réplique, elles doivent le faire au plus tard le **22 juillet 2021**, en signifiant une copie à toutes les parties.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Bell Canada – Demande de prolongation de son essai de bloquer certains appels vocaux frauduleux*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-353, 9 octobre 2020
- *Bell Canada – Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-185, 9 juin 2020
- *Bell Canada – Demande de blocage des appels frauduleux de type Wangiri*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-125, 16 avril 2020

---

<sup>4</sup> On estime que les personnes qui ont déjà informé le Conseil de leur intention de signer l'entente de non-divulgence ont déjà accompli cette étape.

- *Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai – Demandes de divulgation de renseignements déposés à titre confidentiel et requête en vue d'obtenir une entente de non-divulgation*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7, 17 janvier 2020
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010, modifié par le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012

## **Annexe 1 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-141**

Bell Canada et autres doivent divulguer au dossier public les renseignements déposés à titre confidentiel dans leur demande de blocage des appels de manière permanente dans la mesure prévue ci-dessous :

- Tableau 2, à l'exception des nombres sur l'axe vertical;
- Paragraphe 10, à l'exception des huit premiers mots de la quatrième ligne (c.-à-d. les huit mots après « Trial » et avant « that » à la quatrième ligne);
- Paragraphe 15(a), à l'exception des éléments suivants : les mots après « deployed » et avant « we » à la première ligne; les mots après « the » et avant « touching » à la fin de la deuxième ligne et au début de la troisième ligne; et les mots après « networks » à la troisième ligne;
- Paragraphe 15(b), à l'exception du cinquième mot (c.-à-d. le nombre) de la ligne 1 (la note de bas de page 12 et les puces [i] à [vi] ne doivent pas être divulguées);
- Paragraphe 15(f), à l'exception des mots après « use » et avant « to review » à la première ligne;
- Paragraphe 15(h).

Bell Canada et autres doivent divulguer au dossier public les renseignements déposés à titre confidentiel à la deuxième ligne du paragraphe 15e) dans leur réponse à la demande de renseignements *Bell et al(CRTC)10Dec20-1*.

## **Annexe 2 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-141**

Bell Canada et autres doivent divulguer aux signataires de l'entente de non-divulgence les renseignements déposés à titre confidentiel dans leur demande de blocage des appels de manière permanente dans la mesure indiquée ci-dessous :

- Paragraphe 10 : les mots non divulgués au dossier public de l'annexe 1 de la présente décision
- Paragraphe 15(a) : tous les mots non divulgués au dossier public de l'annexe 1 de la présente décision
- Note de bas de page 12 du paragraphe 15(b)
- Paragraphe 15(c)
- Paragraphe 15(d)
- Paragraphe 15(e)
- Paragraphe 15(f) : les mots non divulgués au dossier public de l'annexe 1 de la présente décision
- Paragraphe 15(g)

Bell Canada et autres doivent divulguer aux signataires de l'entente de non-divulgence les renseignements déposés à titre confidentiel dans leurs réponses révisées aux demandes de renseignements (c.-à-d. dans *Bell et al*[CRTC]16Aug19-1, -2, -3, -5, -6, -7, -10 et -11) dans la même mesure que celle établie par le Conseil dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7.

Bell Canada et autres doivent divulguer aux signataires de l'entente de non-divulgence tous les renseignements déposés à titre confidentiel dans *Bell et al*(CRTC)17Jan20-1 à -7.

Bell Canada et autres doit divulguer aux signataires de l'entente de non-divulgence les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al*(CRTC)10Dec20-1 à partir du quatrième mot de la troisième ligne (c.-à-d. ce qui suit « we ») jusqu'à la fin du paragraphe e).

## **Annexe 3 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-141**

### **Demandes de renseignements à Bell Canada et autres**

Bell Canada et autres doivent déposer leurs réponses aux demandes de renseignements suivantes au plus tard le **7 mai 2021** :

- Q.1 : Étant donné que le système est mis en œuvre à l'échelle des réseaux et qu'il a une incidence sur tout le trafic qui traverse le système de Bell Canada et autres, comment un client d'une autre entreprise canadienne pourrait-il soupçonner que son numéro pourrait être bloqué par les réseaux de Bell Canada et autres?
- Q.2 : Bell Canada et autres informent-elles les autres entreprises canadiennes des numéros que son système bloque de sorte que, lorsqu'un client d'une autre entreprise canadienne appelle le service à la clientèle, l'entreprise serait en mesure de déterminer que le numéro du client a été bloqué par erreur et d'aviser Bell Canada et autres de corriger l'erreur?
- Q.3 : Si Bell Canada et autres n'informent pas les autres entreprises des numéros qui sont bloqués, comment les autres entreprises peuvent-elles déterminer si les numéros de leurs clients ont été bloqués par erreur?
- Q.4 : Comment un appelant légitime de l'extérieur du Canada qui appelle un client canadien de Bell Canada et autres ou d'une autre entreprise canadienne peut-il savoir pourquoi il ne peut pas se connecter à un numéro canadien? Comment serait-il en mesure de signaler l'erreur et d'y remédier?
- Q.5 : Bell Canada et autres ont-elles entrepris une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ou une évaluation de l'incidence algorithmique du système proposé et, dans la négative, pourquoi?