



## Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-268

Version PDF

Ottawa, le 5 août 2021

*Dossier public : 8621-C12-01/08*

### Rapport de consensus du Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de l'essai de dépistage canadien

Le Conseil **approuve**, avec une modification, les recommandations formulées dans le rapport de consensus du Groupe de travail Réseau du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion concernant le processus de dépistage. Le Conseil **approuve** également la mise en place du processus de dépistage en vue d'un déploiement complet à partir de la date de la présente décision.

#### Contexte

1. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32, le Conseil a déclaré qu'un processus de dépistage des appels normalisé à l'échelle de l'industrie est nécessaire pour pouvoir déterminer l'origine des appels importuns. Le Conseil a estimé qu'un tel processus 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. À cette fin, 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 déposer le rapport correspondant auprès du Conseil d'ici le 25 octobre 2018. Ce délai a été prolongé jusqu'au 14 décembre 2018 dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32-1, puis jusqu'au 28 février 2019 dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32-2.
2. Le 14 février 2019, le Groupe de travail Réseau (GTR) du CDCI a déposé le rapport *Canadian Traceback Interim Process*, rapport de consensus NTRE064 (en anglais seulement), dans lequel il proposait un processus provisoire de dépistage et recommandait que ce processus fasse l'objet d'un essai. Le Conseil a ensuite approuvé le rapport NTRE064 dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2019-215, en précisant que l'essai devait se terminer le 19 décembre 2019 et que le rapport final devait être soumis au plus tard le 19 mars 2020. Par la suite, dans une [lettre](#) datée du 2 juillet 2020, le Conseil a prolongé le délai de présentation du rapport final jusqu'au 19 octobre 2020. Le 30 octobre 2020, le GTR a présenté son rapport final, le rapport NTRE067 (rapport).

## Rapport

3. Le but du rapport est d'évaluer les résultats de l'essai, de définir les modalités et les normes se rapportant au processus de dépistage, de noter les obstacles potentiels, de soumettre des recommandations à court terme et de proposer d'éventuelles améliorations au processus de dépistage.
4. Dans le rapport, le GTR a abordé deux questions principales : i) les objectifs et les observations de l'essai, et ii) les recommandations.

### Objectifs et observations de l'essai

5. L'essai de dépistage a été effectué par neuf fournisseurs de services de télécommunication (FST), qui ont effectué 88 tentatives de dépistage sur 49 numéros de téléphone différents. Les tentatives de dépistage ont porté sur 26 numéros provenant de lignes d'essai canadiennes et sur 23 numéros d'abonnés de FST qui avaient reçu des appels susceptibles d'enfreindre les [Règles sur les télécommunications non sollicitées](#) du Conseil.
6. Les neuf FST participants représentaient tous les types de FST, y compris les entreprises de services locaux titulaires, les entreprises de services locaux concurrentes, les petites entreprises de services locaux titulaires, les revendeurs et les entreprises de services sans fil. Certains FST ont moins bien réussi que d'autres dans leurs tentatives, mais ces différences ne semblent pas être liées au type de FST. En somme, tous les types de FST semblaient capables de mener à bien les tentatives de dépistage.
7. Lors de l'essai de dépistage, le GTR a essayé de déterminer les intervalles de temps et le volume des demandes de dépistage qui pourraient être utilisés comme ligne directrice une fois que l'initiative de dépistage sera opérationnelle. Le GTR a conclu que ce qui suit serait des lignes directrices raisonnables en matière de délais : prévoir deux jours ouvrables pour répondre à une demande de dépistage et effectuer 40 dépistages par semaine, en supposant une distribution similaire des dépistages entre les FST.
8. Pour distinguer clairement ses résultats, le GTR a défini dans le rapport les tentatives complètes et incomplètes comme suit :
  - Dépistage complet : pour une tentative de dépistage, le dépistage a été correctement amorcé, et tous les tronçons d'appels au Canada ont été trouvés. Chaque FST canadien participant à l'appel a pu trouver la partie de l'appel dans ses systèmes de réseau. Les dépistages complets comprennent également les tentatives de dépistage où le dépistage s'est terminé à la frontière canadienne.
  - Dépistage incomplet : [...] la tentative de dépistage n'a pas fourni de renseignements sur l'origine des appels ou en amont des FST canadiens.

9. Sur les 88 tentatives de dépistage effectuées pendant l'essai, 63 étaient complètes, 12 étaient incomplètes et 13 étaient erronées.
10. Dans le rapport, le GTR a indiqué les raisons suivantes pour expliquer les tentatives incomplètes :
- saisie incorrecte de données (p. ex. estampille temporelle incorrecte, ambiguïté du fuseau horaire, formulaires incorrectement remplis, formulaire de dépistage incorrectement rempli);
  - numéro de téléphone non valide (dans un cas, le numéro était un numéro d'acheminement d'emplacement);
  - appel non trouvé (y compris les FST en amont et les FST qui acheminent les appels).
11. Les facteurs suivants ayant une incidence négative sur le taux d'achèvement ont été recensés dans le rapport :
- aucune réponse du FST qui achemine l'appel;
  - les facteurs opérationnels, tels que :
    - d'autres priorités opérationnelles et des projets d'entreprise concurrents,
    - les registres d'appels ne sont pas disponibles en raison du temps écoulé entre le moment où l'appel a été effectué et celui où la demande de dépistage a été reçue,
    - aucune donnée n'était disponible parce que l'appel avait pour origine et pour destination le même système local de commutation (dans ce cas précis, il n'y avait pas de dossier contenant les détails des appels ni de renseignements de signal d'appel de la signalisation par canal sémaphore n° 7 permettant de saisir l'appel visé par l'enquête);
  - les questions relatives au personnel, telles que :
    - le niveau de compétence des ressources internes et leur capacité à interpréter les registres de dépistage;
    - les nouvelles coordonnées des FST en amont pourraient être manquantes;
    - les vacances ou le roulement du personnel;
    - les courriels envoyés à la mauvaise personne ou bloqués par une liste noire ou un filtre antipourriel.

12. Dans le rapport, le GTR a défini les tentatives de dépistage réussies et infructueuses comme suit :
- Dépistage réussi : une tentative de dépistage complète qui a réussi à trouver la source de l'appel.
  - Dépistage infructueux : une tentative de dépistage qui n'a pas réussi à trouver la source de l'appel.
13. Sur les 63 tentatives complètes lors de l'essai, 36 étaient réussies et 27 étaient infructueuses.
14. Le GTR a indiqué les raisons suivantes pour expliquer les tentatives infructueuses : les dépistages sont acheminés vers des FST ne participant pas à l'essai, et les appels sont dépistés vers des pays autres que le Canada, comme les États-Unis.
15. Le GTR a précisé que le taux de réussite du dépistage est fonction du taux d'achèvement; si une tentative de dépistage n'est pas complète, elle ne peut pas être réussie. Par conséquent, chaque mesure qui améliorera le taux d'achèvement aura une incidence positive sur le taux de réussite. À cette fin, le GTR a déterminé que les mesures suivantes pourraient améliorer le processus de dépistage canadien :
- améliorer la sensibilisation et les connaissances des FST à l'égard du processus de dépistage, par exemple au moyen d'un guide de l'utilisateur;
  - supprimer les renseignements non pertinents du formulaire de dépistage afin de limiter les renseignements que doivent insérer les FST participants;
  - automatiser le formulaire de dépistage sur un site Web pour s'assurer que les renseignements nécessaires sont saisis avant que le formulaire soit transmis à un FST en amont;
  - centraliser le rôle du contrôleur du dépistage.
16. En outre, le GTR a déterminé les mesures suivantes qui pourraient améliorer la portée du processus de dépistage :
- s'assurer que tous les FST canadiens participent activement au dépistage au moyen d'un processus d'intégration;
  - établir des ententes avec d'autres pays concernant l'utilisation du dépistage pour enquêter sur les appels transfrontaliers.
17. Le FST qui achemine l'appel a joué le rôle de contrôleur du dépistage pendant l'essai de dépistage. La majorité des FST participants sont opposés à l'idée qu'un FST devrait jouer le rôle de contrôleur du dépistage. Les participants ont indiqué que l'automatisation et la centralisation du processus étaient les deux principales variables qui auraient une incidence sur le rôle du contrôleur du dépistage.

18. Tous les FST ont convenu que le processus de dépistage devrait être plus automatisé. L'automatisation du processus réduirait les mesures requises par le contrôleur du dépistage. Un processus entièrement automatisé rendrait inutile le rôle du contrôleur du dépistage.
19. La majorité des FST participants ont convenu que le processus de dépistage devrait être plus centralisé. Cette centralisation ne vise que le processus de dépistage et l'échange de renseignements entre les FST. En ce qui concerne les processus internes des FST, la plupart des FST ont estimé qu'il ne serait pas efficace de les centraliser, car ils sont très spécifiques.

## **Recommandations du GTR**

### **À court terme**

20. En attendant quelques améliorations à court terme du processus de dépistage, le GTR est d'avis que le processus de dépistage pourrait être déployé très prochainement. Un lancement rapide donnerait l'occasion à un plus grand nombre de FST de se familiariser avec le processus. Une participation plus large des FST permettrait au GTR de cerner de nouvelles caractéristiques et améliorations possibles au fur et à mesure qu'il obtient des observations supplémentaires.
21. Le GTR a recommandé les intervalles de temps de dépistage et les lignes directrices concernant la capacité maximale (c.-à-d. le nombre total de dépistages pouvant être effectués pendant un certain temps) suivants :
- prévoir un maximum de deux jours ouvrables pour lancer une demande de dépistage à partir de la date à laquelle l'appel suspect a eu lieu;
  - accorder deux jours ouvrables à chaque FST pour répondre à une demande de dépistage;
  - conserver les données d'appel des FST pendant dix jours civils;
  - limiter à cinq le nombre de tentatives de dépistage par semaine attribuées à un seul FST qui achemine l'appel;
  - limiter le nombre de tentatives de dépistage de l'industrie à 40 par semaine.
22. Le GTR a recommandé qu'avant de lancer le processus de dépistage, il effectuera les ajustements suivants :
- améliorer le formulaire de dépistage;
  - nommer un responsable du processus de dépistage pour fournir un point de contact unique pour toutes les questions se rapportant au processus;
  - élaborer un processus d'intégration pour l'ajout de nouveaux FST participants à l'écosystème de dépistage.

23. Le GTR a recommandé au Conseil d'exiger que tous les FST canadiens prennent part au processus de dépistage.

#### **À long terme**

24. Le GTR a souligné dans le rapport que l'essai de dépistage a démontré que les appels traversant la frontière canadienne posent problème. Il est impossible de déterminer la source de l'appel puisque seules les entreprises canadiennes participent à l'essai de dépistage. Cette situation préoccupe grandement le GTR, qui a fait remarquer que la plupart des appels frauduleux proviennent de l'extérieur du Canada. Pour régler cette question, le GTR a recommandé de collaborer avec la Federal Communications Commission des États-Unis et d'autres organismes nationaux étrangers pour accroître la portée du processus de dépistage canadien.

25. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-123, le Conseil a exigé des FST canadiens qu'ils mettent en œuvre les normes STIR/SHAKEN, ce qui aura une incidence sur les demandes de dépistage. En conséquence, le GTR n'a pas été en mesure d'évaluer les besoins futurs en matière de dépistage. En raison de ces environnements en évolution, il est difficile de formuler une vision à long terme. Cependant, le GTR a fait remarquer que, si le volume des demandes de dépistage augmentait au point de justifier l'automatisation du processus et une fonction de surveillance centralisée, des coûts seraient associés à ces changements. Le GTR a suggéré que, le cas échéant, un groupe de travail pourrait être créé pour examiner ces besoins. Il pourrait également évaluer les coûts connexes et proposer un plan de répartition des coûts approprié.

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

26. Le Conseil appuie les recommandations du GTR selon lesquelles les ajustements suivants devraient être effectués par le GTR avant l'intégration d'un grand nombre de FST canadiens :

- améliorer le formulaire de dépistage;
- nommer un responsable du processus de dépistage pour fournir un point de contact unique pour toutes les questions se rapportant au processus;
- élaborer un processus d'intégration pour l'ajout de nouveaux FST participant à l'écosystème de dépistage.

27. En ce qui concerne l'amélioration du formulaire de dépistage, le Conseil soutient la suggestion du GTR dans le rapport selon laquelle le formulaire ou le processus devrait intégrer le plus d'automatisation possible. Par exemple, le formulaire pourrait comporter une fonction de vérification des erreurs qui l'empêcherait de passer à l'étape suivante si tous les champs obligatoires ne sont pas correctement remplis.

28. En ce qui concerne l'élaboration du processus d'intégration, le Conseil est en accord avec la conclusion du GTR dans le rapport selon laquelle le processus de dépistage ne sera pas aussi efficace si tous les FST ne participent pas au système. Le Conseil

estime qu'il ne serait pas approprié pour lui, à l'heure actuelle, de rendre obligatoire la participation de tous les FST, comme l'a recommandé le GTR dans le rapport. Le Conseil estime qu'il serait préférable d'attendre qu'un processus d'intégration soit mis au point pour faciliter l'intégration du plus grand nombre possible de FST. La nécessité pour le Conseil d'examiner la question de savoir si tous les FST devraient être obligés de participer pourrait être réexaminée à une date ultérieure, à l'occasion d'un processus public pour étudier la question, après une évaluation de la réussite du processus d'intégration.

29. Dans son rapport, le GTR a exposé les raisons qui sous-tendent le calendrier qu'il a suggéré pour procéder à une tentative de dépistage. Le Conseil comprend la période limitée de conservation des données et convient que les tentatives de dépistage doivent être traitées rapidement pour cette raison. Le Conseil estime que le calendrier des tentatives de dépistage proposé par le rapport, exposé ci-dessous, est raisonnable et qu'il doit être mis en œuvre :

- prévoir un maximum de deux jours ouvrables pour lancer une demande de dépistage à partir de la date à laquelle l'appel suspect a eu lieu;
- accorder un maximum de deux jours ouvrables à chaque FST pour répondre à une demande de dépistage;
- exiger des FST qu'ils conservent les données d'appel pendant dix jours civils.

30. Le Conseil estime également que les lignes directrices relatives à la capacité maximale recommandées dans le rapport sont raisonnables. Il est prévu qu'au cours des premiers mois suivant le lancement du processus de dépistage, le nombre de demandes ne dépassera pas les limites de volume fixées par le GTR. Toutefois, le nombre de demandes devrait augmenter au fur et à mesure que d'autres FST seront intégrés. Le Conseil estime que l'automatisation du processus et le développement de l'expertise par l'expérience permettront aux FST participants d'améliorer leurs capacités de dépistage sans nécessiter des modifications ou des coûts importants.

31. Le Conseil estime que le processus d'essai a donné suffisamment de résultats positifs pour permettre la conclusion de la phase d'essai et le lancement du processus de dépistage en vue d'un déploiement complet à la date de la présente décision. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil s'attend à ce que les améliorations nécessaires soient mises en œuvre en temps opportun.

32. Le Conseil est en accord avec la conclusion du GTR dans le rapport selon laquelle l'efficacité du processus de dépistage dépend du nombre de FST qui y participent. Le Conseil estime donc qu'il serait plus efficace d'accorder au GTR un délai de 180 jours à compter de la date de publication de la présente décision pour intégrer davantage de FST. Après cette période, le Conseil pourrait évaluer s'il est nécessaire d'exiger de tous les FST canadiens qu'ils participent au projet de dépistage. Comme l'explique le rapport, la compréhension du formulaire et du processus de dépistage est un facteur clé de la réussite d'une tentative de dépistage. Cette période de lancement

prolongée donnera au GTR l'occasion de tester son matériel d'intégration et d'apporter les ajustements nécessaires pour en assurer l'efficacité.

33. Le Conseil souligne qu'il s'attend à ce que tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocale au Canada coopèrent et participent au processus de dépistage et se conforment aux modalités établies par le GTR. Si le processus d'intégration volontaire ne permet pas d'atteindre le résultat souhaité, c'est-à-dire un processus de dépistage efficace, le Conseil est prêt à prendre les mesures nécessaires, y compris envisager s'il serait nécessaire d'exiger que tous les FST canadiens prennent part au processus. À cette fin, le Conseil demande au GTR de déposer un rapport, comme il est indiqué à l'annexe de la présente décision, afin de lui fournir l'information et les conseils nécessaires pour déterminer s'il doit lancer un processus en vue d'envisager la participation obligatoire de tous les FST canadiens.
34. Le Conseil estime qu'il serait prématuré de déterminer la nécessité d'automatiser davantage le processus de dépistage, en dehors de la fonction d'automatisation mentionnée au paragraphe 27. Selon l'évaluation des demandes de dépistage, par exemple en cas de croissance importante, il pourrait être nécessaire de réexaminer les options d'automatisation et de surveillance centralisée. Le rapport qui sera déposé par le GTR (voir l'annexe de la présente décision) permettra d'évaluer la situation.
35. Par conséquent, le Conseil **approuve** les recommandations suivantes relatives à la limitation du volume de dépistage qui sont formulées dans le rapport :
  - limiter à cinq le nombre de tentatives de dépistage par semaine attribuée à un seul FST qui raccorde l'appel pendant les 90 premiers jours suivant la décision;
  - limiter le nombre de tentatives de dépistage de l'industrie à 40 par semaine.
36. Le Conseil a une modification à apporter aux capacités de dépistage décrites dans le rapport. Il s'attend à ce que la limite du nombre de tentatives de dépistage par semaine attribuée à un seul FST qui achemine l'appel passe de cinq à dix dans les 90 premiers jours suivant la présente décision.

## **Conclusion**

37. Le Conseil **approuve** la mise en place du processus de dépistage en vue d'un déploiement complet à partir de la date de la présente décision.
38. Le Conseil **approuve** les recommandations du GTR dans le rapport concernant les capacités de dépistage avec une modification, comme il est indiqué ci-dessous :
  - limiter initialement à cinq le nombre de tentatives de dépistage par semaine attribuée à un seul FST qui achemine l'appel, en reconnaissant que cette limite devrait passer à dix dans les 90 premiers jours suivant la date de publication de la présente décision;

- limiter le nombre de tentatives de dépistage de l'industrie à 40 par semaine.

39. Le Conseil demande au GTR de déposer un rapport, comme il est indiqué à l'annexe de la présente décision, dans les 120 jours suivant la date de publication de la présente décision et couvrant les 90 jours précédents, puis tous les trimestres pendant une période d'un an.

## Instructions

40. Les Instructions de 2006<sup>1</sup> et de 2019<sup>2</sup> (collectivement les Instructions) précisent que le Conseil, dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux considérations énoncées dans les Instructions, et doit préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

41. La décision du Conseil d'approuver les recommandations consensuelles dans le rapport du GTR concernant le processus de dépistage permettra de protéger les Canadiens contre les inconvénients des appels importuns et de faire avancer les objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f), 7g), 7h) et 7i)<sup>3</sup> de la *Loi*. Le dépistage des appels importuns sera un moyen efficace d'appuyer l'application de la loi contre ce type d'appels.

42. Le processus de dépistage servira à protéger les intérêts des consommateurs et à permettre l'innovation dans les services de télécommunication, conformément aux Instructions de 2019.

Secrétaire général

---

<sup>1</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>2</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

<sup>3</sup> Les objectifs cités de la politique 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.

## Documents connexes

- *Mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN pour les appels vocaux sur protocole Internet*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-123, 6 avril 2021
- *Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de consensus NTRE064 concernant un processus provisoire de dépistage des appels*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2019-215, 19 juin 2019
- *Mesures pour réduire la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32, 25 janvier 2018; modifiée par les Décisions de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32-1, 24 octobre 2018; et 2018-32-2, 18 décembre 2018

# **Annexe à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-268**

## **Rapport d'étape**

Le rapport d'étape doit comprendre les renseignements suivants :

1. les FST participants;
2. le nombre de demandes de dépistage entamées;
3. le nombre de demandes de dépistage complètes et incomplètes :
  - a. Pour les demandes incomplètes, l'explication du résultat doit être indiquée;
4. le nombre de demandes de dépistage réussies et infructueuses :
  - a. Dans le cas des demandes infructueuses, l'explication du résultat doit être indiquée.

Lorsqu'une demande de dépistage est infructueuse ou incomplète en raison d'une mesure prise par un fournisseur de services de télécommunication (FST)<sup>4</sup> participant, il faut indiquer si ce FST particulier est un membre original du Groupe de travail Réseau (GTR) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) ou un FST intégré. Ces données visent à permettre au Conseil d'évaluer l'efficacité du matériel d'intégration et ne sont pas destinées à être utilisées pour cibler un FST en particulier.

Le rapport d'étape doit comprendre tout renseignement que le GTR estime pertinent pour le Conseil concernant le suivi de l'évolution de la mise en œuvre du dépistage, le recensement des problèmes potentiels et, le cas échéant, la fourniture des solutions proposées.

Le rapport d'étape doit être déposé auprès du Conseil dans les 120 jours suivant la date de publication de la présente décision et doit couvrir les 90 jours précédents, puis tous les trimestres pendant une période d'un an.

---

<sup>4</sup> Par exemple, en cas d'erreur humaine, lorsqu'il y a un délai de réponse trop long, ou lorsque l'on cherche la mauvaise personne-ressource.