



Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-403

Version PDF

Ottawa, le 9 décembre 2021

Dossier public : 8638-B2-202006345

Bell Canada – Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux de manière permanente

Le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada de permettre à Bell Canada et à ses affiliées (Bell Canada et autres) de faire passer son mécanisme de blocage d'appels du stade de l'essai à celui d'offre permanente, sous réserve des conditions énoncées dans la présente décision. En outre, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de déposer un rapport annuel contenant des renseignements spécifiques relatifs à son mécanisme de blocage d'appels.

Contexte

1. Compte tenu du rôle essentiel que jouent les télécommunications dans la vie de la population canadienne, et reconnaissant que les appels frauduleux constituent une menace importante pour elle et pour l'infrastructure canadienne des télécommunications, le Conseil estime que protéger la population canadienne lorsqu'elle accède au système de télécommunication est d'une importance fondamentale. Le Conseil a reconnu qu'une approche multidimensionnelle est nécessaire pour atteindre cet objectif et, à cette fin, a mené un certain nombre d'instances pour étudier diverses mesures en vue de protéger la population canadienne contre les appels indésirables, non sollicités et illicites. Par exemple, dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-484, le Conseil a exigé des entreprises canadiennes et des autres fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui fournissent des services de télécommunication vocale qu'ils mettent en œuvre un service de blocage universel d'appels, dans la mesure prévue dans cette décision¹, à moins qu'ils ne proposent des solutions de filtrage d'appels dans le délai prescrit pour la mise en œuvre du service de blocage d'appels universel. Le Conseil a également prescrit la mise en œuvre d'autres mesures en vue de permettre à la population canadienne de se protéger contre les appels importuns et

¹ C'est-à-dire dans les cas où les renseignements d'identification de l'appelant laissent entendre que l'appel provient d'un numéro de téléphone qui n'est pas conforme aux plans de numérotation établis.

qui permettront d'authentifier les renseignements d'identification de l'appelant et de localiser les appels².

2. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, le Conseil a autorisé Bell Canada et ses affiliées (Bell Canada et autres) à mener un essai de 90 jours (essai) pour bloquer certains appels vocaux frauduleux connus et vérifiés (ci-après appels frauduleux), reçus ou transmis de leurs réseaux ou sur leurs réseaux, sous réserve de respecter une série de conditions³. Conformément à cette décision, un appel frauduleux désigne un service de télécommunication vocale qui tente, par tromperie, mensonge ou autre moyen frauduleux, de voler à une personne, à une organisation ou au public tout bien, tout argent, toute sécurité réelle ou tout service.
3. Alors que la demande d'essai du mécanisme de blocage d'appels était encore à l'étude, le Conseil a autorisé, dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-125, Bell Canada et autres à utiliser le mécanisme de blocage d'appels pour bloquer spécifiquement les appels frauduleux de type Wangiri⁴.
4. Le système de blocage d'appels met à profit l'intelligence artificielle (IA) pour analyser le trafic lié aux télécommunications 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 confirmée, Bell Canada et autres bloquent les appels ultérieurs liés à l'activité anormale à l'échelle du réseau. Le système de blocage d'appels comprend des mesures de protection dont le but est de réduire le risque de blocage de numéros légitimes (faux positifs).
5. Étant donné que le système de blocage d'appels est mis en œuvre à l'échelle du réseau, chaque appel en provenance des réseaux de Bell Canada et autres, y aboutissant ou y transitant, est soumis à une analyse et à un blocage potentiel. Seuls les appels vocaux sont assujettis à ce système; il n'y a aucune incidence sur les messages textes et les autres télécommunications.
6. En approuvant l'essai, le Conseil a exigé, entre autres, que Bell Canada et autres mettent en place un mécanisme de recours pour traiter les faux positifs potentiels. En vertu de ce mécanisme de recours, Bell Canada et autres doivent, entre autres choses, indiquer aux FST les coordonnées des personnes à contacter pour présenter des plaintes, maintenir un délai de 24 heures pour résoudre le problème et débloquent les numéros lorsque le faux positif est confirmé.

² Voir les décisions de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-32, 2021-123 et 2021-268.

³ Le Conseil a approuvé la prolongation de la durée de l'essai dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-353.

⁴ Les appels frauduleux de type Wangiri sont des appels à grand volume, surtout faits à des abonnés à des services sans fil mobiles, qui semblent provenir de l'étranger. Le téléphone qui reçoit l'appel ne peut sonner qu'une ou deux fois, et les fraudeurs espèrent que le destinataire sera suffisamment intrigué pour rappeler le numéro qui apparaît sur son afficheur. S'il rappelle, la structure de paiement pour le traitement de l'appel à l'étranger fait que les fraudeurs reçoivent un paiement.

Demande

7. Le 25 septembre 2020, Bell Canada et autres ont déposé une demande dans le but d'obtenir l'approbation du Conseil, en vertu de l'article 36 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, pour bloquer de façon permanente les appels frauduleux vérifiés, reçus ou transmis depuis, vers ou sur leurs réseaux, en utilisant la même méthode de blocage d'appels qu'a approuvée le Conseil dans les décisions de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-125 et 2020-185, sous réserve des modifications décrites ci-dessous.
8. Plus précisément, Bell Canada et autres ont estimé que :
 - elles devraient bénéficier d'une certaine souplesse qui leur permettrait d'adapter le système de blocage d'appels afin que l'algorithme utilisé puisse être affiné pour augmenter le taux de détection;
 - le mécanisme de recours pour les faux positifs devrait être maintenu, mais une méthodologie différente devrait être utilisée qui supprimerait la nécessité du délai de 24 heures pour le règlement des faux positifs imposé par le Conseil. Ce délai comprend le signalement au Conseil du règlement de l'allégation de faux positif;
 - les mesures de déblocage devraient être modifiées afin d'empêcher des acteurs malveillants de déjouer le système;
 - la fréquence et le contenu du rapport de blocage d'appels devraient être modifiés en remplaçant le rapport mensuel demandé dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185 par des rapports annuels, dans les 30 jours suivant la date d'approbation de la présente proposition. Le rapport inclurait :
 - le nombre total d'appels bloqués par mois;
 - une ventilation des appels bloqués tous les mois (selon qu'ils se terminent sur les réseaux de Bell Canada et autres ou qu'ils y transitent);
 - moins de statistiques concernant le déblocage des appels que les statistiques rapportées pendant l'essai, comme demandé dans la [lettre confidentielle](#) du 22 juin 2020 envoyée à Bell Canada et autres.
9. Bell Canada et autres ont proposé de continuer à :
 - utiliser la même définition des appels frauduleux que celle qu'a approuvée le Conseil dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185;
 - bloquer les appels transitant par leur réseau (Bell Canada et autres indiquent que 38 % des appels bloqués étaient des appels en transit);
 - se conformer à la condition limitant l'utilisation des données aux seules fins de blocage.

10. Bell Canada et autres ont désigné des parties importantes de leur demande comme étant confidentielles, en vertu de l'article 39 de la *Loi*. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-141, le Conseil a i) rendu ses conclusions concernant les demandes de confidentialité de Bell Canada et autres; ii) ordonné 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; et iii) ordonné à Bell Canada et autres de répondre à certaines demandes de renseignements.
11. Conformément à l'approche adoptée dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-7, le Conseil a confirmé les demandes de confidentialité visant les renseignements ventilés, techniques ou d'autres renseignements exclusifs concernant le système de blocage d'appels. De plus, Bell Canada et autres ont été tenues de divulguer aux signataires d'une entente de non-divulgence (END) certains renseignements confidentiels qu'elles ne considéraient pas être de nature détaillée, technique ou autrement exclusive, mais qui ne pouvaient pas être versés au dossier public parce qu'ils pourraient être utilisés par des acteurs malveillants pour contrecarrer le mécanisme de blocage d'appels proposé par Bell Canada et autres.
12. À l'appui de leur demande, Bell Canada et autres ont fait valoir que l'essai a démontré les avantages considérables de leur système de blocage d'appels, compte tenu i) du nombre d'appels bloqués; ii) du fait qu'il n'y a eu aucun cas confirmé de faux positifs bloqués; et iii) de la réduction importante du nombre de plaintes reçues depuis le début de l'essai.
13. En ce qui concerne les faux positifs, Bell Canada et autres ont fait valoir que les FST peuvent découvrir de différentes manières que le numéro de téléphone de l'un de leurs clients a été bloqué par erreur. Dans le cas d'un client de Bell Canada et autres, une tonalité d'occupation se fera entendre chaque fois que ce client tentera d'appeler un numéro bloqué, ce qui l'amènera très probablement à communiquer avec Bell Canada et autres pour résoudre le problème. La situation est plus complexe avec un client d'un autre FST, qui n'entendra une tonalité d'occupation que lorsqu'il essaiera de joindre des numéros qui nécessitent que les appels soient acheminés par le réseau de Bell Canada et autres. Cela pourrait amener ce client à communiquer avec son FST qui, par le moyen de procédures standard de dépannage et d'enquête internes et entre FST, devrait être en mesure de retrouver l'origine du problème dans le blocage de Bell Canada et autres.
14. Bien que Bell Canada et autres aient avisé les FST lorsque l'essai a débuté, étant donné la couche réseau dans laquelle le blocage a lieu, Bell Canada et autres n'informent pas, au cas par cas, le FST de l'appelant ou du destinataire d'un appel que celui-ci a été bloqué.
15. Les parties suivantes ont été considérées comme admissibles à signer l'END avec Bell Canada et autres : Marc Nanni; Cogeco Communications Inc. (Cogeco); les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens (ORCC); Québecor Média inc. au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc.; Shaw

Communications Inc.; TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); et Telus Communications Inc. (TCI). Toutes les parties admissibles, à l'exception des ORCC, ont signé l'END.

16. Le Conseil a reçu les interventions de Fenwick McKelvey et de Reza Rajabiun (qui n'ont pas signé l'END et ont déposé une requête procédurale en plus de leur mémoire), de Marc Nanni, de TCI et de TekSavvy.

Requête procédurale

17. Dans une lettre datée du 2 octobre 2020, Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont demandé au Conseil d'exiger que Bell Canada et autres versent au dossier public une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et une évaluation de l'incidence algorithmique (EIA) mandatées de façon indépendante. Le Conseil a répliqué en statuant dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-141 qu'il n'était ni nécessaire ni approprié d'ordonner à Bell Canada et autres d'entreprendre ces évaluations à ce moment-là. Toutefois, il a adressé une demande de renseignements à Bell Canada et autres pour savoir si elles avaient entrepris une EFVP ou une EIA du système proposé et, dans la négative, pourquoi. Bell Canada et autres ont répliqué en indiquant i) qu'elles ont effectué leur propre évaluation de la protection de la vie privée et qu'elles sont convaincues que les mesures de protection de la vie privée décrites auprès du Conseil et intégrées au système respectent ou dépassent les pratiques exemplaires en matière de protection de la vie privée et les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*; et ii) qu'elles n'ont pas entrepris d'EIA parce que les anomalies signalées sont ensuite soumises à un examen et que des mesures de protection ont été mises en place pour réduire le nombre de faux positifs.
18. Dans une lettre datée du 21 mai 2021, Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont demandé que le Conseil vérifie l'outil de blocage d'appels de Bell Canada et autres afin de réaliser une EFVP et une EIA indépendantes du système et de les verser au dossier public de ce processus. Selon Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun, les évaluations des incidences sont des outils de responsabilisation essentiels qui favorisent la confiance du public dans la prise de décision automatisée. Ces évaluations devraient être exigées comme condition préalable à l'adoption de tout outil automatisé conçu pour surveiller et déterminer le contenu que les clients des services de télécommunication reçoivent. Selon eux, ces évaluations permettraient de repérer les préjudices potentiels avant qu'ils ne se manifestent.
19. Dans leur intervention, Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont demandé au Conseil de suspendre le processus jusqu'à ce qu'il refuse leur demande procédurale ou qu'il effectue une EFVP et une EIA du système de blocage d'appels de Bell Canada et autres et qu'il verse les résultats de ces évaluations au dossier public. Ils ont fait valoir que les réponses aux demandes de renseignements de Bell Canada

et autres⁵ valident certaines de leurs préoccupations au sujet de l'incidence potentielle du blocage au niveau du réseau sur la fiabilité du système de communication canadien et sur la vie privée de la population canadienne.

20. TekSavvy a indiqué que la Directive sur la prise de décisions automatisée (Directive) du gouvernement du Canada garantit que les systèmes de décision automatisés utilisés par le gouvernement canadien pour recommander ou prendre une décision administrative au sujet d'un client sont déployés d'une manière qui réduit les risques pour la population canadienne et les institutions fédérales, et qui mène à des décisions plus efficaces, précises, uniformes et interprétables prises conformément aux lois canadiennes. La Directive établit qu'une EIA doit être réalisée avant la production de tout système de décision automatisé.
21. TekSavvy a fait valoir que le Conseil devrait exiger que Bell Canada et autres effectuent une EIA de leur système de blocage d'appels dans le cadre du processus consistant à déterminer si cela devrait être approuvé. Plus généralement, TekSavvy a proposé que le Conseil fournisse aux FST un cadre réglementaire intégrant la Directive et l'outil d'EIA sur la manière dont les FST peuvent utiliser l'IA ou l'apprentissage automatique dans les services de télécommunication.

Positions des parties

Intervenants

22. TekSavvy a recommandé que le Conseil n'approuve les mesures de blocage d'appels de Bell Canada et autres que pour une période supplémentaire d'un an. Pendant ce temps, le Conseil lancera une instance pour traiter la question de l'apprentissage automatique en tant qu'outil de blocage d'appels ou, plus largement, de fourniture de services de télécommunication, dans le but d'élaborer un cadre réglementaire. Une fois qu'un tel cadre aura été mis au point, Bell Canada et autres pourraient alors appliquer ce cadre à leurs mesures de blocage d'appels.
23. TekSavvy a fait part de ses préoccupations quant à la transparence de Bell Canada et autres envers leurs clients et d'autres FST, l'absence d'avis à leurs clients et à d'autres FST lorsque leurs appels entrants ou sortants ont été touchés ou bloqués, et le fait de ne pas avertir les clients de Bell Canada et autres au sujet du mécanisme de blocage d'appels. De plus, étant donné que les appels qui transitent (sans provenir du réseau de Bell Canada et autres ni y aboutir) peuvent également être bloqués, TekSavvy a fait valoir qu'elle est probablement directement touchée par le nouveau mécanisme de blocage d'appels proposé par Bell Canada et autres. Enfin, TekSavvy a ajouté que Bell Canada et autres demandent l'approbation d'un léger surcroît de flexibilité pour le mécanisme de blocage d'appels approuvé pour l'essai, mais qu'il est difficile de dire quelles seront les incidences si Bell Canada et autres modifient des paramètres liés à leurs efforts actuels de blocage d'appels.

⁵ Bell et autres (CRTC) 27avr21-1,2,3,4,5 DCET 2021-141

24. Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont également fait valoir que le dossier public dans la présente instance est limité en raison des conclusions du Conseil qui permettent à Bell Canada et autres i) de conserver la confidentialité autour de certains renseignements concernant leur système de blocage d'appels; et ii) d'échanger d'autres renseignements uniquement avec les signataires d'une END. Par conséquent, le Conseil devrait s'appuyer uniquement sur des renseignements confidentiels pour tirer sa conclusion et ne serait donc pas en mesure de défendre et de justifier publiquement sa décision dans la présente instance. Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont fait valoir qu'un tel niveau de non-divulgence est incompatible avec les processus établis au Conseil et les meilleures pratiques en droit administratif. Ils ont ajouté que l'utilisation des END dans les instances publiques est incompatible avec les objectifs fondamentaux du législateur, qui exige des instances publiques ouvertes et une prise de décision administrative fondée sur des éléments de preuve.
25. En ce qui concerne l'identification des faux positifs, Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont fait valoir que le processus n'est ni convivial ni simplifié, et que Bell Canada et autres transfèrent le fardeau et les coûts de l'identification des faux positifs aux autres fournisseurs et aux clients. Ils ont soutenu qu'un taux de faux positifs nul est probablement attribuable à la lourdeur du processus de plainte et que le taux d'erreur pourrait être considérablement sous-déclaré.
26. Enfin, Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun ont soutenu que, puisque le Conseil a déjà autorisé la mise en œuvre du système de blocage d'appels et que celui-ci est actuellement opérationnel, Bell Canada et autres n'ont pas démontré pourquoi une autorisation permanente est nécessaire.
27. TCI a appuyé la demande en général, à condition qu'une modification, discutée ci-dessous, soit apportée au nouveau processus proposé par Bell Canada et autres pour traiter les faux positifs. TCI est convaincue que Bell Canada et autres prennent toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les appels sont de nature frauduleuse avant de les bloquer. TCI a estimé que le nombre d'appels bloqués et l'absence de faux positifs indiquent que le système est avantageux pour le public et ne voit donc aucune raison pour que Bell Canada et autres ne soient pas autorisées à continuer d'appliquer ce processus, à moins que le nombre de faux positifs ne commence à augmenter.
28. TCI a appuyé en partie le nouveau processus proposé par Bell Canada et autres pour l'enquête et le signalement des plaintes concernant les faux positifs, mais elle s'est dite préoccupée par le fait que ce nouveau processus pourrait conduire à ce que des numéros légitimes ne soient pas débloqués après réception de la plainte (ou que des plaintes concernant des faux positifs ne soient pas correctement réglées) et a proposé un autre processus.
29. Marc Nanni s'est fermement opposé au système de blocage d'appels de Bell Canada et autres, en invoquant diverses raisons. Marc Nanni estimait que i) le système de blocage d'appels recueille des données personnelles qui peuvent être utilisées à des

fins commerciales; ii) l'instance manque de transparence et de responsabilité en raison de la portée de la confidentialité et de l'utilisation d'END; iii) des appels légitimes, critiques et importants pourraient être bloqués; iv) le système de blocage viole le [Code sur les services sans fil](#); et v) que l'application de l'IA et d'un mécanisme de blocage d'appels à tous les utilisateurs plutôt qu'aux véritables acteurs malveillants n'est pas appropriée. Marc Nanni estimait donc que le mécanisme de Bell Canada et autres le prive de ses droits fondamentaux. Marc Nanni a commenté d'autres sujets, tels que STIR [Secure Telephone Identity Revisited] (nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant) /SHAKEN [Signature-based Handling of Asserted information using toKENs] (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons) et l'Autorité canadienne de gouvernance des jetons sécurisés (ACGJS).

Réplique de Bell Canada et autres

30. En ce qui a trait à la demande d'EIA, Bell Canada et autres ont soutenu que, étant donné que la situation actuelle n'est pas celle d'un marché public dans le cadre duquel Bell Canada et autres proposent d'offrir des services d'IA au gouvernement du Canada, la Directive et l'EIA connexe ne s'appliquent pas. Bell Canada et autres ont indiqué que, même s'il s'agissait d'un marché public, le langage clair de ces documents stratégiques les rend inapplicables. Bell Canada et autres ont ajouté que le Conseil a compris que le besoin d'une EIA deviendrait sans objet une fois que les intervenants signataires d'une END l'auront signée et auront accès à un élément d'information crucial.
31. En ce qui concerne les observations des intervenants sur les risques d'atteinte à la vie privée et sur l'EFVP, Bell Canada et autres ont soutenu que leur système ne recueille pas de renseignements personnels tels que l'entend le droit relatif à la protection de la vie privée, mais qu'il analyse plutôt des données agrégées qui ne concernent pas les personnes, ni ne les identifient. Le système ne constitue donc pas une préoccupation sérieuse en ce qui concerne la vie privée.
32. Bell Canada et autres ont fait valoir que le Conseil a déjà vérifié les contrôles de sécurité appliqués aux données recueillies et analysées dans le cadre du système de blocage d'appels. Elles ont fait remarquer qu'au cours de l'instance ayant mené à la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, le Conseil a envoyé à Bell Canada et autres de multiples demandes de renseignements sur la sécurité et la protection de la vie privée. Bell Canada et autres ont ajouté que le Conseil a indiqué dans cette décision qu'il était satisfait des mesures en place pour la protection des renseignements confidentiels. Ces mesures comprenaient une condition dans l'approbation de l'essai selon laquelle Bell Canada et autres ne pouvaient utiliser ou divulguer aucun renseignement personnel ou autre renseignement confidentiel utilisé pour détecter les appels frauduleux à d'autres fins que la mise en œuvre de la version d'essai du système de blocage d'appels approuvée dans cette décision. Bell Canada et autres ont convenu de poursuivre l'application de cette condition, et qu'elles maintiendront donc toutes les mesures de sécurité de l'essai en place.
33. En ce qui concerne les préoccupations des intervenants quant au risque de bloquer des appels téléphoniques légitimes, Bell Canada et autres ont souligné que les

mesures nécessaires sont prises lors de l'examen des anomalies. Bell Canada et autres n'étaient pas non plus d'accord avec l'idée selon laquelle le processus qu'un FST devrait suivre pour se rendre compte que le numéro d'un de ses clients est bloqué par erreur soit opaque et lourd. Elles ont indiqué que le processus décrit dans leurs réponses à la demande de renseignements⁶ est habituel dans l'industrie des télécommunications et constitue un processus de règlement des problèmes établi de longue date.

34. En ce qui concerne la suggestion de TCI, dans le cas de plaintes pour faux positifs, Bell Canada et autres ont fait valoir leur engagement à élargir la portée de leur enquête, notamment en tentant de bonne foi de mener une nouvelle enquête. Bell Canada et autres se sont dites préoccupées par le fait que la suggestion de TCI pourrait fournir aux acteurs malveillants un moyen d'échapper au mécanisme de blocage.
35. Bell Canada et autres ont également indiqué qu'elles estiment que le risque de faux positifs est extrêmement faible et que leur engagement à fournir au Conseil un rapport sur chaque plainte pour faux positif dans les deux jours ouvrables suivant la plainte permettra au Conseil d'exercer une surveillance en temps opportun et d'être en mesure de résoudre tout différend lié à un faux positif. Ainsi, au lieu d'adopter la suggestion de TCI, Bell Canada et autres ont proposé d'apporter une modification à leur proposition initiale concernant les faux positifs.
36. En réponse aux critiques selon lesquelles l'utilisation de l'END crée un manque de transparence dans l'instance publique, Bell Canada et autres ont soutenu que le Conseil avait déjà conclu qu'il dispose de la compétence requise et de l'autorité juridique nécessaire en vertu du paragraphe 39(4) de la *Loi* pour permettre le type de divulgation sélective rendue possible par l'END lorsque cela sert l'intérêt public. Bell Canada et autres ont soutenu qu'il est approprié de veiller à ce que seuls les intéressés responsables aient la possibilité de signer l'END afin de s'assurer que les renseignements confidentiels ne tombent pas entre les mains d'acteurs malveillants.
37. Bell Canada et autres ont contesté l'idée selon laquelle l'END servirait à intimider les intervenants potentiels pour qu'ils ne critiquent pas le bien-fondé de la demande, indiquant que l'END prévoit expressément que les signataires sont libres d'utiliser les renseignements confidentiels uniquement pour commenter la demande.
38. Bell Canada et autres ont demandé que tous les autres arguments divers soient refusés par le Conseil. Elles ont notamment fait valoir que les précautions prises lors de l'examen des anomalies entraîneront un risque nul de blocage des appels importants.
39. Enfin, Bell Canada et autres ont fait valoir qu'elles n'ont pas l'intention d'informer leurs clients du système de blocage d'appels parce qu'elles ne voient aucun avantage

⁶ Bell et autres (CRTC)10Dec20-1

à faire une telle annonce⁷. Elles ont ajouté que le mécanisme de blocage envisagé dans la présente instance ne nécessite aucune intervention de la part de leurs clients. Cela contraste avec le blocage universel des appels, qui exigeait que les consommateurs soient informés, étant donné l'importance associée à la modification de leur identifiant de ligne d'appel non conforme afin que leurs appels sortants ne soient pas bloqués.

Résultats de l'analyse du Conseil

Questions procédurales

40. En ce qui concerne la demande consistant à ce que Bell Canada et autres effectuent une EFVP et les préoccupations relatives à la protection de la vie privée décrites ci-dessus, le Conseil fait remarquer qu'au cours de l'instance menant à l'approbation de l'essai du blocage des appels, il a répondu à un certain nombre de demandes de renseignements adressées à Bell Canada et autres en ce qui concerne les préoccupations relatives à la protection de la vie privée, et que de nombreux intervenants ont soulevé des problèmes potentiels de protection de la vie privée dans leurs mémoires. Les réponses aux demandes de renseignements ont été incluses dans le dossier de la présente instance.
41. Comme l'a déclaré le Conseil dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, les données que Bell Canada et autres utilisent dans leur système de blocage d'appels sont obtenues et conservées par Bell Canada et autres, comme tous les autres FST, pour fournir des services de télécommunication et exploiter l'infrastructure de télécommunication. De plus, la collecte, l'utilisation et la divulgation par Bell Canada et autres de ces renseignements aux fins de leur système de blocage d'appels proposé sont assujetties à leurs obligations réglementaires et légales existantes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels et autres renseignements confidentiels. Enfin, compte tenu de la manière inédite dont les renseignements seraient utilisés pour détecter les appels frauduleux, Bell Canada et autres n'étaient pas autorisés à utiliser ou à divulguer ces renseignements dans un but autre que la mise en œuvre de l'essai du système de blocage d'appels approuvé dans la présente décision. Le Conseil était donc convaincu que les mesures en place pour la protection des renseignements personnels ou autres renseignements confidentiels étaient suffisantes.
42. Comme il est indiqué ci-dessus, Bell Canada et autres ont proposé d'utiliser le même mécanisme de blocage d'appels, à l'exception des modifications expliquées ci-dessus aux paragraphes 8 et 35, pour le mécanisme de blocage permanent des appels, et de soumettre leur utilisation des données au même processus, aux mêmes règles et aux mêmes mesures de protection que lors de l'essai. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime que son examen du système de blocage d'appels est suffisant pour

⁷ Bell et autres (CRTC)10Dec20-1

répondre à toute préoccupation en matière de protection de la vie privée aux fins de la *Loi*, et qu'une EFVP distincte n'est pas nécessaire à cette fin.

43. En ce qui concerne la proposition d'exiger de Bell Canada et autres qu'elles effectuent une EIA sur leur système de blocage d'appels, le Conseil fait remarquer que la Directive et l'EIA connexe ne s'appliquent pas au mécanisme de blocage d'appels parce qu'il est utilisé par Bell Canada et autres de leur propre initiative et sur leurs propres réseaux.
44. En tout état de cause, le Conseil estime qu'une EIA n'est ni nécessaire ni appropriée dans le cas présent. Le Conseil fait remarquer que l'objectif de l'EIA décrit dans la Directive est d'évaluer l'incidence d'un système d'IA avant son déploiement afin de jauger les risques et de détecter les problèmes à l'avance, et que cela constitue en règle générale l'objectif des EIA utilisées dans le secteur privé. De plus, le système de blocage d'appels de Bell Canada et autres a fait l'objet de multiples instances du Conseil, qui ont généré un dossier complet. De plus, Bell Canada et autres ont déposé des rapports mensuels sur les résultats de l'essai depuis sa mise en œuvre en juillet 2020, et ces rapports ont été mis à la disposition des signataires d'une END de manière groupée.
45. Les instances ont ainsi permis au Conseil, ainsi qu'aux intéressés, d'examiner, entre autres, l'incidence du système sur les autres FST et sur les clients, le type de données contrôlées par l'IA et le risque de faux positifs. Le Conseil estime que ses instances publiques ont fourni une occasion suffisante d'évaluer les risques et les problèmes associés à l'IA utilisée par Bell Canada et autres dans leur système de blocage d'appels. Le Conseil estime qu'il est peu probable que la réalisation d'une EIA à ce stade fournisse de nouveaux renseignements utiles pour déterminer si l'approbation du système de blocage d'appels est appropriée.
46. En outre, étant donné la nature unique de la demande actuelle et le fait que le Conseil n'a pas reçu d'autres demandes insistant pour qu'il se penche sur l'utilisation de l'IA dans le réseau de télécommunication d'un FST, le Conseil n'estime pas qu'il soit nécessaire d'établir un cadre réglementaire concernant l'utilisation de l'IA à l'heure actuelle.
47. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande de Fenwick McKelvey et Reza Rajabiun de faire procéder à une EIA et une EFVP sur le système de blocage d'appels de Bell Canada et autres.

Demande d'approbation des requérants en vertu de l'article 36 de la *Loi*

48. Le Conseil fait remarquer que, tant au cours de l'essai que de la présente instance, il a rendu de multiples conclusions en matière de confidentialité. Le Conseil a préservé la confidentialité des renseignements commerciaux délicats ou exclusifs de Bell Canada et autres. En même temps, il a permis la divulgation de certains autres renseignements confidentiels aux intervenants qui ont signé une END. Cette approche a permis aux intervenants de participer de manière utile à l'instance, tout en

évitant le préjudice que provoquerait la mise à disposition de l'information dans le dossier public et son utilisation par des acteurs malveillants souhaitant saper le système proposé. Le Conseil estime que son approche va dans l'intérêt public et est conforme aux principes d'équité procédurale.

49. En vertu de l'article 36 de la *Loi*, il est interdit à une entreprise canadienne, sauf avec l'approbation du Conseil, « de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications qu'elle achemine pour le public. » Le Conseil a déjà exprimé l'avis selon lequel l'obligation d'obtenir une autorisation en vertu de cet article se pose lorsqu'une entreprise cherche à bloquer des appels⁸. La *Loi* n'établit pas de paramètres pour guider l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire par le Conseil, à l'exception des exigences généralement applicables selon lesquelles il doit exercer son autorité i) en vue d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*; et ii) en conformité avec les Instructions de 2006⁹ et celles de 2019¹⁰ (collectivement les Instructions).
50. En examinant s'il fallait approuver l'essai de blocage d'appels dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, le Conseil a déclaré que la réussite du blocage d'appels frauduleux vérifiés profiterait à la population canadienne et aux réseaux de télécommunication et serait donc dans l'intérêt public. Le Conseil était convaincu que les avantages de l'essai proposé l'emporteraient sur les préoccupations soulevées et que le mécanisme de blocage d'appels proposé était suffisamment adapté pour diminuer toute préoccupation valable.
51. Selon les rapports déposés auprès du Conseil, le système de blocage d'appels de Bell Canada et autres a réussi à bloquer 1 120 372 443 appels entre sa mise en service le 15 juillet 2020 et la fin de la 16^e période de rapport, le 16 octobre 2021. Le Conseil estime que le fait que le mécanisme de blocage d'appels ait réussi à bloquer plus d'un milliard d'appels frauduleux sans aucun faux positif confirmé constitue une preuve tangible de la capacité de ce système de blocage d'appels de Bell Canada et autres à servir le bien public en empêchant le préjudice qui pourrait résulter du fait que ces appels parviennent jusqu'à la population canadienne. De plus, la réduction substantielle du nombre de plaintes concernant les appels frauduleux reçues par Bell Canada et autres et par le Conseil depuis le début de l'essai constitue un autre indicateur de l'effet positif du système de blocage d'appels de Bell Canada et autres.
52. Le Conseil reconnaît que le fait qu'aucun faux positif n'ait été confirmé tout au long de l'essai ne signifie pas nécessairement qu'aucun faux positif n'ait pu en réalité survenir. Le Conseil a examiné les procédures et mécanismes spécifiques utilisés par

⁸ Voir la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

⁹ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

¹⁰ *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

Bell Canada et autres pour repérer et confirmer les appels frauduleux avant de les bloquer. Sur la base de cet examen – dont certains aspects ont été classés confidentiels mais divulgués aux signataires de l'END – le Conseil est convaincu que le risque de faux positifs, s'il existe, est extrêmement faible.

53. Étant donné le risque faible, voire inexistant, que des appels légitimes soient touchés, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire que Bell Canada et autres informent leurs clients de leur système de blocage d'appels. En effet, leurs clients n'ont aucunement à intervenir pour s'assurer que leurs appels légitimes ne seront pas bloqués. De plus, Bell Canada et autres maintiennent des services de soutien à la clientèle et de résolution de problèmes techniques auxquels les clients peuvent accéder pour régler tout problème lié à leurs services téléphoniques.
54. En outre, le Conseil est convaincu que les procédures proposées par Bell Canada et autres dans la présente demande sont appropriées pour traiter de manière efficace les plaintes concernant les appels bloqués. Bell Canada et autres doivent informer tous les FST de l'existence de leur mécanisme de blocage d'appels et leur fournir des coordonnées qu'ils pourront utiliser pour signaler les faux positifs. Le Conseil estime qu'aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire pour faciliter le signalement des plaintes concernant les faux positifs par les FST.
55. En ce qui concerne les procédures de traitement des plaintes pour faux positifs, le Conseil estime que la proposition de Bell Canada et autres renforcera le processus, et que les suggestions d'amélioration de TCI ne sont pas nécessaires à l'efficacité et l'efficacé du processus. Dans le cas où un faux positif serait confirmé, le Conseil estime que les mécanismes de recours seront efficaces pour résoudre tout faux positif, de manière équitable, rapide et complète. Comme indiqué dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185, ces procédures et mécanismes de recours permettraient d'éviter la répétition de faux positifs. Enfin, le Conseil estime que les nouvelles mesures de déblocage suggérées par Bell Canada et autres amélioreront le système car elles compliqueront la tâche des acteurs malveillants qui souhaiteraient déjouer le système.
56. Le Conseil estime qu'un certain nombre d'autres observations formulées dans le dossier sont hors du champ de la présente instance. Ces observations ne sont donc pas abordées dans la présente décision¹¹.

¹¹ Ces observations portent sur les points suivants : les données personnelles utilisées par l'ACGJS et l'utilisation des paramètres STIR/SHAKEN « OrigiD »; le respect des conditions de l'END; quel personnel des directions du Conseil doit s'occuper des instances relatives au blocage d'appels; une proposition de création par le Conseil, dans un délai d'un mois, d'une base de données des incidents liés à l'IA; une proposition de comité de contrôle citoyen pour surveiller à la fois l'ACGJS et le Conseil; la demande de dédommagement financier émanant d'un intervenant pour les intrusions dans sa vie privée.

Conclusion

57. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que les préoccupations soulevées par les intervenants ne justifient pas le refus de la proposition consistant à faire passer la version d'essai du mécanisme de blocage d'appels à une phase permanente. Le Conseil estime que les avantages considérables du système de blocage d'appels de Bell Canada et autres pour la protection de la population canadienne contre les préjudices associés aux appels frauduleux, ainsi que pour la protection du réseau de télécommunication en général, l'emportent largement sur les préoccupations soulevées, notamment le risque faible, voire inexistant, d'assister au blocage d'appels légitimes.
58. Par conséquent, le Conseil conclut que l'approbation de la proposition de blocage d'appels de Bell Canada et autres en vertu de l'article 36 de la *Loi* serait conforme aux objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi* et servirait l'intérêt public.
59. Le Conseil reconnaît que Bell Canada et autres pourraient devoir modifier l'algorithme au fil du temps pour permettre au système de gagner en efficacité et de s'adapter au comportement évolutif des acteurs malveillants. L'approbation du Conseil dans les présentes permet de tels ajustements nécessairement accessoires. L'approbation du Conseil n'englobe toutefois pas toutes les modifications de la structure fondamentale du mécanisme de blocage d'appels établi dans la présente décision, et en particulier, des mesures que Bell Canada et autres ont actuellement mises en place pour s'assurer qu'elles ne bloquent pas les faux positifs. Le Conseil est convaincu qu'il dispose de la surveillance nécessaire, par l'entremise des obligations de déclaration de Bell Canada et autres (voir le paragraphe 63 de la présente décision), pour s'assurer que toute modification apportée par Bell Canada et autres à leur algorithme entre dans le cadre de la présente décision.
60. En ce qui concerne la surveillance continue du système de blocage d'appels, le Conseil estime que les rapports mensuels ne sont plus nécessaires et constitueraient un fardeau administratif et de surveillance inapproprié de la part du Conseil, en particulier compte tenu des résultats positifs de l'essai. Le Conseil est convaincu que les rapports annuels suffiront. En outre, le Conseil estime que la liste répertoriant les numéros réellement bloqués n'est plus nécessaire. Compte tenu des préoccupations soulevées par Bell Canada et autres concernant le délai moyen entre le signalement d'un numéro et son blocage ultérieur, le Conseil estime que le rapport annuel devrait inclure cette nouvelle mesure.
61. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres de déposer un rapport annuel contenant les renseignements indiqués ci-dessous au paragraphe 63. Le premier rapport annuel décrit à l'alinéa a) du paragraphe 63 ci-dessous doit être déposé douze mois après la date de la présente décision. De plus, le Conseil maintient l'exigence imposée dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2020-185 selon laquelle Bell Canada et autres doivent déposer d'autres renseignements que le Conseil peut demander de temps à autre.

62. Le Conseil **approuve** donc, en vertu de l'article 36 de la *Loi*, la mise en œuvre par Bell Canada et autres de leur système de blocage d'appels décrit dans le dossier de la présente instance, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous. Conformément aux conclusions qu'il a tirées dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-141, le Conseil a gardé confidentiels certains détails se rapportant aux conditions exposées ci-dessous qui révéleraient des renseignements confidentiels sur le système de blocage d'appels de Bell Canada et autres. Ces détails sont exposés dans une lettre séparée adressée à Bell Canada et autres (ci-après lettre confidentielle) et divulgués aux intervenants qui ont signé une END conformément au processus établi dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-141.

63. Les conditions d'approbation sont les suivantes :

- a) Bell Canada et autres doivent déposer chaque année un rapport contenant les renseignements suivants pour les douze mois précédant le rapport :
 - i. le nombre total d'appels bloqués par mois;
 - ii. une ventilation des appels bloqués par mois montrant les appels raccordés par rapport aux appels transitant sur les réseaux de Bell Canada et autres;
 - iii. pour chaque mois, le temps moyen entre la détection d'une anomalie et le blocage d'un appel;
 - iv. l'information décrite au paragraphe 1 de l'annexe de la lettre confidentielle.
- b) Bell Canada et autres doivent informer le Conseil de tout changement apporté au système d'IA, y compris les changements décrits au paragraphe 2 de l'annexe de la lettre confidentielle, dans les **60 jours** suivant un tel changement, au moyen d'une lettre adressée au cadre en chef de la Conformité et des Enquêtes du Conseil.
- c) Dans les **30 jours** suivant la publication de la présente décision, Bell Canada et autres doivent aviser les FST offrant des services de télécommunication vocaux du numéro de téléphone et de l'adresse électronique qu'ils doivent utiliser pour déposer des plaintes ou des avis de possibles faux positifs. Cette notification doit informer les FST de la norme de service décrite à l'alinéa d) ci-dessous. Bell Canada et autres doivent informer les FST de tout changement de numéro de téléphone et d'adresse électronique avant de mettre en œuvre un tel changement.
- d) Dans les **deux jours ouvrables** suivant la réception d'une plainte de faux positif, Bell Canada et autres doivent fournir un rapport, conformément aux instructions du paragraphe 3 de l'annexe de la lettre confidentielle, au FST plaignant concerné et au Conseil, quelle que soit l'issue de la plainte.
- e) Bell Canada et autres doivent mettre en œuvre les mesures de déblocage précisées au paragraphe 4 de l'annexe de la lettre confidentielle.

- f) Bell Canada et autres ne doivent ni utiliser ni divulguer des renseignements personnels ou autres renseignements confidentiels utilisés pour détecter les appels frauduleux dans un but autre que de mettre en œuvre le système de blocage d'appels approuvé dans la présente décision.
- g) À la demande du Conseil, Bell Canada et autres doivent fournir toute donnée ou tout rapport supplémentaire relatif au système de blocage d'appels approuvé, dans les délais fixés par le Conseil.

Instructions

- 64. Les Instructions précisent que le Conseil, dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions en vertu de la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique établis 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.
- 65. Comme il est indiqué ci-dessus, le mécanisme de blocage d'appels proposé par Bell Canada et autres dans le cadre de la présente instance, tel qu'approuvé dans la présente décision, est un outil efficace, efficient et novateur qui servira à protéger la population canadienne contre le préjudice des appels frauduleux et à protéger l'intégrité et l'efficacité des réseaux de télécommunication. Dans la mesure où le mécanisme s'applique également au trafic des concurrents transitant sur les réseaux de Bell Canada et autres, il fonctionne de manière neutre sur le plan concurrentiel. De plus, l'approbation de ce mécanisme par le Conseil en vertu de l'article 36 de la *Loi* devrait favoriser l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7f), 7h) et 7i) de la *Loi*¹².

Secrétaire général

Documents connexes

- *Rapport de consensus du Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de l'essai de dépistage canadien*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-268, 5 août 2021
- *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*

¹² Les objectifs de la politique mentionnés 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; 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; 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; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication; 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

frauduleux de manière permanente, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2021-141, 27 avril 2021

- *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
- *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
- *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
- *Mise en œuvre à l’échelle du réseau du service de blocage universel d’appels comportant une mystification manifestement illicite de l’identité de l’appelant*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-484, 19 décembre 2018
- *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
- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, 7 novembre 2016