



Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2026-52

Version PDF

Références : 2024-43, 2024-43-1

Gatineau, le 27 mars 2026

Dossier public : 1011-NOC2024-0043

Participation obligatoire au dépistage des appels pour tous les fournisseurs de services de télécommunication vocale

Sommaire

Dans le cadre de ses travaux en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil a un rôle à jouer pour aider à faire en sorte que la population canadienne ait accès à des services de télécommunication sûrs et fiables. Dans l'exercice de ce rôle, le Conseil favorise le respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées afin d'aider à prévenir la réception, par la population canadienne, d'appels indésirables qui ne respectent pas ces règles.

Les technologies actuelles permettent de faire des appels téléphoniques en utilisant de faux numéros et en affichant de fausses informations sur l'afficheur des destinataires. Cette pratique est communément appelée « mystification ». Elle est généralement utilisée pour inciter des personnes à communiquer des renseignements personnels à des individus ou à des groupes qui ont l'intention d'en faire une mauvaise utilisation. La mystification rend difficile la tâche de retracer ou de rappeler la personne ou le groupe qui a effectué l'appel.

Afin de remédier à ce problème, le Conseil a introduit le processus de dépistage des appels en 2021. Ce processus permet de retracer un appel jusqu'à la personne ou au groupe qui l'a effectué, même si de faux numéros sont utilisés. Au moyen d'une demande de dépistage, le personnel du Conseil peut demander aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de fournir des détails sur la personne ou le groupe qui était la véritable source d'un appel non désiré. Ces renseignements permettent au Conseil de prendre des mesures pour aider à prévenir les appels importuns destinés à la population canadienne. Toutefois, comme la participation à ce processus n'avait pas été rendue obligatoire pour tous les FST, la capacité du Conseil à enquêter sur ces appels peut parfois être limitée.

Afin de remédier à cette situation et de mieux protéger la population canadienne contre les appels non désirés, le Conseil a amorcé une consultation publique afin de recueillir des points de vue sur la question de savoir si tous les FST devraient être tenus de participer au processus. Le Conseil a reçu des observations de particuliers, de groupes de défense de l'intérêt public et de FST.

Compte tenu du dossier public, le Conseil ordonne à tous les FST de participer au processus de dépistage des appels dès qu'ils auront reçu leur première demande de dépistage de la part du Conseil, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale. Cette exigence entre en vigueur le **25 juin 2026**.

Bien que cette décision contribue à protéger la population canadienne, le Conseil reconnaît l'importance de réduire au minimum le fardeau réglementaire imposé aux FST.

Le Conseil conclut donc qu'il serait plus efficace d'intégrer les FST au processus et d'établir les procédures nécessaires uniquement lorsqu'ils recevront leur première demande de dépistage. De plus, le personnel du Conseil fournira de l'aide pour l'intégration des nouveaux participants.

Afin de poursuivre les gains d'efficacité, le Conseil demande au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion d'examiner les moyens d'automatiser le traitement des demandes de dépistage des appels et de lui présenter ses conclusions au plus tard le **28 septembre 2026**.

Introduction

1. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268, le Conseil a approuvé la mise en œuvre d'un processus connu sous le nom de dépistage des appels, qui aide à déterminer la source des appels téléphoniques qui ne respectent pas les Règles sur les télécommunications non sollicitées (appels importuns).
2. Le processus de dépistage des appels est l'une des mesures prises par le Conseil pour traiter les appels importuns. Il est utilisé pour retracer et déterminer l'origine des appels pour lesquels l'identification de l'appelant affichée (c.-à-d. le numéro de téléphone) a été modifiée (appelés « appels mystifiés »). Grâce à cette information, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et le Conseil peuvent prendre des mesures correctives à la source de l'appel ou à proximité de celle-ci.
3. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268, le Conseil avait rendu facultative la participation des FST au processus de dépistage des appels. Cependant, le Conseil avait indiqué qu'il pourrait réexaminer la question de savoir si la participation par tous les FST devrait être rendue obligatoire après l'évaluation du succès de la participation volontaire.

Avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2024-43

4. En février 2024, le Conseil a publié l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2024-43 (avis), invitant les intéressés à formuler des observations sur l'obligation pour les FST qui fournissent des services de télécommunication vocale de participer au processus de dépistage. Le Conseil a exprimé l'opinion préliminaire selon laquelle la participation obligatoire au processus de dépistage des appels est justifiée.

5. Le Conseil a reçu des interventions d'un particulier; d'Access Communications Co-operative Limited (Access Communications); d'Amigo Computing Incorporated; de Bell Canada; de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); de Cogeco Communications inc., au nom de Cogeco Connexion inc. (Cogeco); de l'Independent Telecommunications Providers Association (ITPA); d'Industry Traceback Group; d'Iristel Inc. (Iristel); de Québecor Média inc., au nom de Freedom Mobile Inc. et Vidéotron ltée (Québecor); de Rogers Communications Canada Inc. (Rogers); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada (SSi); de TBayTel; de TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); et de TELUS Communications Inc. (TELUS).

Questions

6. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- Le Conseil devrait-il exiger la mise en œuvre du processus de dépistage des appels comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale?
 - Dans l'affirmative, à quel moment les FST devraient-ils être intégrés au processus de dépistage des appels?
7. L'avis sollicitait également des observations sur diverses questions opérationnelles, qui sont décrites plus loin dans la présente décision.

Le Conseil devrait-il exiger la mise en œuvre du processus de dépistage des appels comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale?

Positions des parties

8. Iristel, Québecor, SaskTel et TekSavvy étaient en faveur d'exiger que les FST participent au processus de dépistage des appels comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication vocale. Elles ont souligné la nécessité d'une participation universelle pour améliorer l'efficacité du processus de dépistage.
9. Bell Canada, Rogers et TELUS ont également appuyé une telle exigence, mais ont exhorté le Conseil à s'assurer d'abord que les données obtenues dans le cadre du processus de dépistage des appels sont utilisées aux fins prévues, c'est-à-dire enquêter sur les appels importuns et prendre des mesures correctives à leur source ou à proximité de celle-ci.
10. Cogeco, Eastlink, l'ITPA, SSi et TBayTel se sont opposées au mandat. Elles ont fait valoir que le modèle volontaire règle suffisamment la question des appels importuns. Elles ont également fait valoir que la participation obligatoire serait inutile et inefficace, en particulier pour les FST ayant un faible volume d'appels. Elles ont plutôt plaidé pour l'amélioration du système actuel.

11. Le CDIP, Cogeco et SSI ont soulevé des préoccupations quant au fardeau d'un tel mandat pour les petits FST. SSI a proposé d'exclure les petits FST de la participation obligatoire au processus de dépistage ou de fournir des fonds pour les aider à répondre aux demandes de dépistage. Bell Canada et Rogers se sont opposées à cette proposition.
12. Eastlink, Rogers et TELUS ont suggéré que si la participation au processus de dépistage est obligatoire, les FST devraient bénéficier de l'immunité contre les pénalités lorsqu'ils agissent de bonne foi, mais qu'ils ne sont pas en mesure de se conformer pleinement en raison de circonstances imprévues.

Analyse du Conseil

13. Le Conseil fait remarquer qu'avant la mise en œuvre du processus de dépistage des appels, un grand nombre des cas impliquant des appels mystifiés ne pouvaient pas être dépistés parce que la source de l'appel (c.-à-d. l'individu ou le groupe) ne pouvait pas être déterminée. Le processus de dépistage a permis au Conseil de mieux promouvoir le respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées et d'enquêter sur les violations potentielles.
14. Rendre obligatoire la participation au processus de dépistage aiderait à déterminer la source des appels importuns qui ont été acheminés par des FST qui ne participent pas actuellement au processus et empêcherait un FST d'ignorer les demandes de dépistage lorsqu'une réponse est nécessaire pour une enquête.
15. Le Conseil estime que l'exclusion de certains types de FST pourrait permettre une échappatoire par laquelle les appels importuns entreraient au Canada par l'entremise des FST exclus du processus de dépistage. Comme l'a fait remarquer Québecor, la participation de tous les FST éliminerait les échappatoires dans le système de télécommunication qui pourraient être exploitées par des acteurs malveillants. Par conséquent, le Conseil insiste sur la nécessité d'avoir accès aux renseignements de dépistage de tous les FST, quelle que soit leur taille. Exiger de tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocale qu'ils participent au processus de dépistage permettrait au personnel du Conseil de répondre aux plaintes des clients de tout FST.
16. Quant à la charge de travail requise pour traiter les demandes de dépistage, le Conseil estime qu'elle est gérable. Il s'agit de localiser le registre d'appels, de remplir un formulaire et de l'envoyer par courriel. Même les petits FST n'ont signalé aucun problème particulier avec la charge de travail, car ils traitent peu d'appels au Canada, ce qui entraîne un nombre minimal de demandes de dépistage. Étant donné que le travail requis dépend de la taille du réseau et du volume d'appels, les petits FST auront moins de travail à faire que les plus grands. Par conséquent, le Conseil estime que la charge de travail requise pour traiter les demandes de dépistage n'est pas excessive et que les avantages d'un accès rapide à l'information pour enquêter sur les appels importuns l'emportent sur le fardeau minimal potentiel pour les FST.
17. Pour ce qui est de la demande d'immunité pour les FST qui agissent de bonne foi, le Conseil fait remarquer que le processus de dépistage offre une certaine souplesse quant aux délais de réponse.

Les FST participants qui agissent de bonne foi n'auraient pas à se soucier des pénalités. Le Conseil n'envisagerait une telle mesure qu'après avoir suivi la procédure établie, et que si un FST démontrait un défaut répété de répondre adéquatement aux demandes de dépistage.

18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il est approprié d'exiger la mise en œuvre du processus de dépistage des appels par tous les FST comme condition à la fourniture de services de télécommunication vocale.

À quel moment les FST devraient-ils être intégrés au processus de dépistage des appels?

19. L'intégration exige des FST qu'ils élaborent des procédures pour répondre aux demandes de dépistage. Cela comprend la fourniture d'adresses de courriel, la compréhension du processus de dépistage et des formulaires connexes, et des préparatifs internes pour répondre aux demandes de dépistage.
20. Bell Canada a joué un rôle actif afin d'intégrer les FST après la réception de leur première demande de dépistage.

Positions des parties

21. Québecor et TBayTel ont souligné que l'intégration avant la réception d'une demande de dépistage initiale permettrait aux FST de se préparer à traiter les demandes efficacement.
22. Cependant, Bell Canada, Rogers et TELUS, appuyées par le CDIP, n'étaient pas d'accord avec l'idée que tous les FST soient intégrés immédiatement. Bell Canada a indiqué que le processus d'intégration actuel ne permettrait pas l'intégration obligatoire des quelques milliers de FST en même temps. Plus précisément, Bell Canada a indiqué qu'elle ne serait pas en mesure de continuer à participer activement au processus d'intégration si elle était obligée d'intégrer autant de FST.
23. Rogers et TELUS ont proposé que les FST soient intégrés lorsqu'ils recevront leur première demande de dépistage.
24. Bell Canada a suggéré un double processus d'intégration : les grands FST se joindraient dans un délai prescrit et les petits FST se joindraient dans le cadre d'une approche progressive, laquelle serait déclenchée lorsqu'ils recevraient leur première demande de dépistage. L'ITPA et Rogers ont appuyé cette approche.
25. Bell Canada a également indiqué que, si le Conseil décidait d'exiger l'intégration de tous les FST en même temps, il faudrait i) déterminer quelle organisation serait responsable de l'exécution de toutes les tâches d'intégration; et ii) élaborer des procédures et des politiques simplifiées afin d'effectuer l'intégration de la manière la plus rentable et la plus efficace possible.

Analyse du Conseil

26. Rendre obligatoire la participation au processus de dépistage pourrait entraîner des tâches supplémentaires pour les FST en ce qui a trait à i) l'intégration, et ii) les réponses aux demandes de dépistage. La participation obligatoire pourrait également avoir une incidence sur Bell Canada en particulier, étant donné le rôle qu'elle joue actuellement pour appuyer les FST quand ils reçoivent leur première demande de dépistage.
27. Bien que le Conseil estime que le processus d'intégration est un processus relativement simple et ponctuel qui, comme l'a suggéré Bell Canada, peut être examiné plus en profondeur, il reconnaît également que l'intégration des FST avant qu'ils ne reçoivent leur première demande de dépistage pourrait être inefficace, car tous les FST seraient tenus de se préparer à traiter des demandes qu'ils ne recevront peut-être jamais ou qu'ils ne recevront que plus tard.
28. Le Conseil conclut donc qu'il serait plus efficace d'intégrer les FST seulement lorsqu'ils reçoivent leur première demande de dépistage.
29. Par conséquent, le Conseil estime que tous les FST ne devraient être tenus d'établir des procédures pour répondre à une demande de dépistage qu'à la réception de leur première demande.
30. Afin de minimiser l'incidence que l'intégration pourrait avoir sur Bell Canada, le personnel du Conseil fournira de l'aide aux participants dans le cadre du processus d'intégration, ainsi qu'un soutien administratif lorsque de nouveaux participants reçoivent leur première demande de dépistage.

Questions opérationnelles

Transmission des demandes de dépistage aux fournisseurs étrangers

Positions des parties

31. Access Communications, Bell Canada, Iristel, Québecor, Rogers, SaskTel, TBayTel et TekSavvy ont appuyé la transmission des demandes de dépistage aux fournisseurs étrangers pour les appels en provenance de, ou transitant par, l'extérieur du Canada.
32. Eastlink, l'ITPA et TELUS se sont toutefois demandé si cela serait efficace. Elles ont fait remarquer que les fournisseurs étrangers ne sont pas assujettis à la réglementation canadienne et qu'il y a donc une faible probabilité de coopération.

Analyse du Conseil

33. Le Conseil estime qu'en raison de la faible probabilité de réponses en temps opportun, il ne serait pas efficace d'exiger des FST qu'ils transmettent les demandes de dépistage aux fournisseurs étrangers, et qu'une telle exigence imposerait un fardeau excessif aux FST.

34. Si une demande de dépistage à l'étranger est jugée nécessaire, le Conseil peut en faire la demande à l'entité étrangère concernée.

Fournir le nom du fournisseur en amont pour les demandes de dépistage, quel que soit le type de FST

Positions des parties

35. Les intervenants s'entendaient pour dire que si un FST peut identifier le FST en amont¹, il doit fournir le nom de ce FST en réponse à une demande de dépistage.

Analyse du Conseil

36. Compte tenu du consensus, le Conseil estime que, lorsqu'il répond à une demande de dépistage, un FST doit fournir le nom du FST en amont, quel que soit le type de FST.

Période de conservation des données sur les appels

Positions des parties

37. Bell Canada, Cogeco, Iristel, Rogers, TBayTel et TELUS ont appuyé l'idée de conserver les données sur les appels pendant 10 jours civils, comme il est établi dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268. TELUS a ajouté que le Conseil devrait envisager de réduire la période de conservation si la plupart des demandes de dépistage sont achevées en moins de 10 jours.

38. Iristel et Québecor étaient contre l'idée de rendre obligatoire une période de conservation des données. Elles ont invoqué les limites potentielles en matière de capacité de stockage des données.

Analyse du Conseil

39. Compte tenu de l'accord général de la plupart des intervenants, le Conseil estime qu'il est approprié que les FST conservent les données sur les appels pendant 10 jours civils, et il maintiendra l'exigence actuelle de le faire.

Délai de réponse aux demandes de dépistage

Positions des parties

40. Access Communications, Bell Canada, Iristel, Québecor, Rogers, TBayTel, TekSavvy et TELUS ont appuyé le maintien de l'exigence actuelle selon laquelle un FST doit répondre à une demande

¹ Lorsqu'un FST reçoit une demande de dépistage au sujet d'un appel qui ne provenait pas d'un de ses propres abonnés, ce FST doit identifier le FST duquel il a reçu l'appel. Dans ces cas, ce dernier FST est appelé « FST en amont » ou « fournisseur en amont ».

de dépistage dans les deux jours ouvrables, comme établi dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268.

41. Rogers et TELUS ont ajouté que les FST devraient avoir une certaine souplesse, car une réponse pourrait être retardée par la perte de dossiers, les perturbations du réseau, les ressources limitées, ou d'autres problèmes.

Analyse du Conseil

42. Compte tenu de l'accord de la plupart des intervenants, le Conseil estime qu'il serait approprié de maintenir l'exigence actuelle de répondre à une demande de dépistage dans un délai de deux jours ouvrables, sous réserve de la fourniture d'une justification raisonnable par un FST lorsqu'il n'est pas en mesure de respecter ce délai.

Limite hebdomadaire de demandes de dépistage

Positions des parties

43. Access Communications, Bell Canada, Québecor, Rogers, SaskTel et TELUS ont appuyé le maintien de la limite hebdomadaire de 10 demandes de dépistage pour chaque FST et de 40 demandes par semaine pour l'ensemble de l'industrie, comme établi dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268.

Analyse du Conseil

44. Les limites hebdomadaires actuelles pour les demandes de dépistage ont été établies afin de protéger les grands FST contre un nombre contraignant de demandes, en particulier les fournisseurs de services locaux titulaires, qui traitent des volumes d'appel élevés et des demandes de dépistage multiples.
45. Jusqu'à présent, cependant, aucun FST n'a reçu plus de cinq demandes de dépistage dans une semaine, même parmi les grands FST. Les petits FST qui participent actuellement reçoivent très peu de demandes de dépistage et n'ont pas trouvé les limites actuelles contraignantes.
46. Le Conseil estime donc qu'il conviendrait de maintenir les limites hebdomadaires actuelles pour les demandes de dépistage. Le Conseil précise que les limites s'appliquent à chaque entité juridique individuellement, et non aux groupes d'entreprises.

Inclusion des données liées aux normes STIR/SHAKEN dans le formulaire de dépistage

Positions des parties

47. La plupart des intervenants étaient en faveur de l'ajout de renseignements liés aux normes STIR/SHAKEN² aux formulaires de demandes de dépistage. TELUS a indiqué que cela serait bénéfique et facile à faire.
48. Iristel s'est opposée à la proposition. Elle a souligné le faible volume de données liées aux normes STIR/SHAKEN et a mentionné des défis techniques. TekSavvy a fait valoir que l'inclusion des données liées aux normes STIR/SHAKEN n'améliorerait pas le processus de dépistage des appels et retarderait le traitement des demandes de dépistage.

Analyse du Conseil

49. Les normes STIR/SHAKEN sont une technologie distincte qui a été déployée par les FST sur ordre du Conseil dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-123, pour lutter contre la mystification des appels vocaux sur protocole Internet. Selon ce cadre, les FST doivent authentifier la validité de l'identification de l'appelant des abonnés qui passent des appels dans leur réseau, signer numériquement une attestation et envoyer ces données avec les appels à leur destination.
50. L'ajout de renseignements liés aux normes STIR/SHAKEN (comme l'identité du FST signataire et le niveau d'attestation) au formulaire de dépistage aurait comme objectif d'améliorer le processus de dépistage des appels en fournissant des données supplémentaires pour aider à déterminer la source de l'appel.
51. Le Conseil estime donc que les FST devraient être tenus d'inclure les données liées aux normes STIR/SHAKEN dans le formulaire de dépistage, à moins qu'il ne soit pas techniquement possible de le faire. Les FST qui n'offrent pas de service vocal sur protocole Internet ou ceux qui n'effectuent pas d'authentification selon les normes STIR/SHAKEN eux-mêmes (c.-à-d. qui n'ont pas leur propre jeton STIR/SHAKEN) ne seraient pas tenus de fournir des renseignements liés à ces normes.

² Les normes STIR/SHAKEN sont un ensemble de protocoles et de procédures visant à résoudre les appels mystifiés acheminés par l'entremise de technologie de protocole Internet en fournissant l'authentification et la vérification des renseignements sur l'identité de l'appelant. STIR signifie « Secure Telephony Identity Revisited » (nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant). SHAKEN signifie « Signature-based Handling of Asserted information using toKENs » (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons).

Publication des données de dépistage

Positions des parties

52. En ce qui concerne la pertinence de publier les résultats de dépistage individuels³, la plupart des intervenants se sont opposés à la publication des noms des entreprises canadiennes concernées, invoquant des risques pour la réputation. Ils ont aussi indiqué que ce ne serait pas un moyen efficace de s'attaquer aux causes des appels importuns.
53. La plupart des intervenants étaient en faveur de la publication de statistiques anonymes pour sensibiliser le public et cerner les tendances. Cependant, les observations sur les types de données à publier étaient vagues.

Analyse du Conseil

54. Le Conseil reconnaît les préoccupations des intervenants selon lesquelles la publication des résultats de dépistage individuels peut causer plus de préjudices que d'avantages. Le Conseil convient qu'il ne serait pas approprié de publier des résultats de dépistage individuels pour le moment.
55. En ce qui concerne la publication de statistiques anonymisées, les observations au dossier n'ont pas déterminé le type d'information groupée qui serait utile pour le public. Par conséquent, le Conseil ne publiera pas de statistiques groupées pour le moment.

Automatisation du processus de dépistage

Positions des parties

56. Bien que l'avis ne sollicite pas spécifiquement d'observations sur la question de l'utilisation accrue de l'automatisation dans le processus de dépistage, de nombreux intervenants ont suggéré d'y avoir recours afin de réduire le travail requis pour traiter les demandes de dépistage.

³ Les résultats de dépistage individuels comprennent : i) la campagne d'appels associée à une demande de dépistage particulière; ii) la date et l'heure de l'appel; et iii) l'entreprise canadienne d'origine pour les appels nationaux ou, pour les appels en provenance de l'étranger, la première entreprise canadienne et la dernière entreprise étrangère sur le parcours de l'appel.

Analyse du Conseil

57. Le Conseil fait remarquer que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a déjà recommandé une plus grande utilisation de l'automatisation⁴.
58. Par conséquent, le Conseil demande au CDCI d'explorer les options d'automatisation pour les demandes de dépistage et de lui faire rapport de ses conclusions au plus tard le **28 septembre 2026**.

Conclusion

59. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime qu'il est approprié d'exiger de tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocale qu'ils mettent en œuvre le processus de dépistage des appels comme condition à la fourniture des services de télécommunication vocale.
60. Le Conseil ordonne donc à tous les FST qui fournissent des services de télécommunication vocale, comme condition pour fournir et offrir des services vocaux en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, de participer au processus de dépistage des appels dès qu'ils auront reçu leur première demande de dépistage. La présente condition de service entrera en vigueur le **25 juin 2026**.
61. Le personnel du Conseil aidera les nouveaux participants lors de l'intégration et leur fournira un soutien administratif lorsqu'ils recevront leur première demande de dépistage. Le personnel du Conseil prendra contact avec les nouveaux participants, mais ceux-ci peuvent néanmoins écrire à depistage-traceback@crtc.gc.ca s'ils nécessitent l'aide du personnel.
62. Le Conseil tire également les conclusions suivantes concernant les questions opérationnelles soulevées dans la présente instance :
- Les demandes de dépistage à l'étranger doivent être traitées par le Conseil, et non par les FST.
 - Les FST doivent fournir le nom du FST en amont lorsqu'ils répondent aux demandes de dépistage.
 - Les FST doivent conserver les données d'appel pendant au moins 10 jours civils.

⁴ Le Groupe de travail Réseau du CDCI a recommandé l'utilisation d'une plus grande automatisation dans le processus de dépistage dans le rapport *Canadian Traceback Interim Process*, rapport de consensus NTRE064 (en anglais seulement), que le Conseil a approuvé dans la décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2021-268.

- Les FST doivent répondre aux demandes de dépistage dans les deux jours ouvrables, sous réserve de fournir une justification raisonnable s'ils ne sont pas en mesure de le faire.
- La limite hebdomadaire actuelle de 10 demandes de dépistage pour chaque FST et de 40 pour l'ensemble de l'industrie sera maintenue. Ces limites s'appliquent à chaque entité juridique individuellement, et non aux groupes d'entreprises.
- Pour les appels qui ont été authentifiés par le processus des normes STIR/SHAKEN, les FST doivent inclure l'identité du FST signataire et le niveau d'attestation, lorsque cela est techniquement possible.
- Les résultats du dépistage ne seront pas publiés.

63. De plus, le Conseil demande au CDCI i) d'examiner le processus d'intégration pour s'assurer qu'il est aussi simple et efficace que possible; et ii) d'examiner comment intégrer plus d'automatisation dans le processus de dépistage des appels. Le Conseil demande au CDCI de faire rapport de ses conclusions au plus tard le **28 septembre 2026**.

Instructions

64. Le Conseil estime que ses conclusions énoncées dans la présente décision sont conformes aux Instructions de 2023⁵. Plus précisément, elles favorisent la mise en œuvre des objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés aux alinéas 7a) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*⁶. L'obligation de participer au processus de dépistage des appels aidera à protéger la population canadienne en permettant au Conseil de mieux déterminer l'origine des appels qui ne respectent pas les Règles sur les télécommunications non sollicitées, afin que des mesures d'application de la loi puissent être prises à la source de ces appels ou à proximité de celle-ci. Les mesures d'application de la loi contre les appels importuns répondent aux besoins sociaux et économiques des consommateurs.

65. Le Conseil estime également que ses conclusions dans la présente décision sont conformes à l'article 4 des Instructions de 2023 en ce sens qu'il s'agit de mesures efficaces et proportionnelles qui équilibrent la nécessité de meilleurs outils d'application de la loi et le fardeau imposé aux FST.

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.

⁶ Les objectifs de la politique cités 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; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

66. Enfin, les conclusions dans la présente décision sont conformes à l'article 6 des Instructions de 2023, puisque le Conseil utilise son autorité pour obtenir des éléments de preuve nécessaires qui sont solides et récents. Le processus de dépistage des appels est un outil éprouvé de collecte d'éléments de preuve qui répond à cet objectif.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Proposition de conditions de service imposant la mise en œuvre du processus de dépistage des appels par les fournisseurs de services de télécommunication proposant des services de télécommunication vocale*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-43, 28 février 2024, modifié par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2024-43-1, 4 mars 2024
- *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
- *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