

Le 10 mars 2020

Position de TELUS sur les appels frauduleux au Canada

Dans le cadre de l'étude que le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie entreprend sur les appels frauduleux au Canada, TELUS souhaite fournir des renseignements sur les mesures prises pour protéger nos clients de la téléphonie résidentielle et cellulaire partout au Canada.

TELUS soutient les efforts déployés par le gouvernement du Canada pour lutter contre les appels frauduleux et indésirables et se réjouit de pouvoir renseigner les membres du Comité sur son importante contribution à cet égard.

Le texte qui suit contient le résumé des principales activités et offres de services de TELUS visant à protéger nos clients contre les appels frauduleux et indésirables.

Contrôle des appels : Service optionnel de filtrage d'appels de TELUS

Le contrôle des appels est un système de filtrage d'appels conçu par TELUS. Lancé le 31 mai 2018, ce service est désormais offert à tous nos clients résidentiels de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Ce service est **gratuit**, convivial et facile à activer. Au cours des prochaines semaines, nous entendons l'offrir à tous nos clients de la téléphonie cellulaire (TELUS et Koodo).

Lorsqu'un client active le contrôle des appels, les appels entrants sont « interceptés ». Ainsi, avant que le téléphone ne sonne, la personne qui appelle reçoit un message qui lui d'entrer un numéro, choisi au hasard, à l'aide du clavier. Nous appelons cette étape « l'épreuve ». Voici à quoi ressemble le message qui s'affiche :

*La personne que vous tentez de joindre contrôle ses appels.
Pour poursuivre, entrez le [9].*

Les appels entrants qui ne franchissent pas cette étape obtiennent un message vocal indiquant que le destinataire n'accepte pas d'appels. Il s'agit d'une façon très efficace de filtrer les appels frauduleux, puisqu'ils sont généralement composés de façon automatique. Les autres appels, composés manuellement, n'ont qu'une petite étape à franchir.

On peut personnaliser le contrôle des appels grâce à la liste des « numéros acceptés » et à la liste des « numéros bloqués ». Les appels des numéros se trouvant sur la liste des numéros acceptés arrivent directement au destinataire. Les appels des numéros se trouvant sur la liste des numéros bloqués obtiennent plutôt le message vocal qui indique que le destinataire n'accepte pas d'appels. Les clients peuvent mettre à jour leurs listes personnelles en ligne ou les modifier en appuyant sur l'étoile.

TELUS propose une autre liste, celle des « numéros récents ». Elle contient les numéros des personnes ayant récemment entré le numéro demandé à l'étape de l'épreuve. Dès qu'une personne a entré le bon numéro, elle n'a plus à répéter l'exercice aux prochains appels. Ainsi, la personne qui tente légitimement d'en joindre une autre n'a pas à renouveler l'exercice pour les numéros fréquents. Le diagramme que l'on trouve en annexe illustre de quelle façon sont traités les appels entrants des clients abonnés au contrôle des appels.

Le contrôle des appels est aussi bonifié par le journal des appels, qui comprend l'ensemble des appels entrants les plus récents du client. Le journal des appels se trouve également en ligne; on y trouve le numéro de la personne qui appelle, son nom, l'heure de l'appel, et on voit également si l'appel a été bloqué

ou accepté, et pour quel motif. Grâce au journal des appels, les clients peuvent voir les appels bloqués (et rappeler s'ils le souhaitent); c'est un outil convivial pour ajouter des numéros aux listes personnelles ou en retirer.

Le contrôle des appels contribue à protéger nos clients contre les appels frauduleux et indésirables, et nous avons obtenu des commentaires très positifs de la part de ceux qui ont activé cette fonction.

Le service de contrôle des appels bloque **tous les appels** qui ne sont pas sur la liste des numéros acceptés ou la liste des numéros récents, ou enclenche l'épreuve. Par conséquent, l'usurpation devient presque impossible – c'est-à-dire les situations où des fraudeurs masquent leur identité en utilisant un faux numéro, comme un numéro avec un indicatif régional local. La méthode s'est révélée très efficace pour filtrer les appels composés de façon automatique. Elle est plus efficace que le blocage universel des appels : depuis son lancement commercial, le contrôle des appels bloque environ 40 % des appels entrants des abonnés. Selon notre analyse, seuls 2 % des mêmes appels auraient été bloqués par le service de blocage universel des appels du CRTC.

TELUS se réjouit des premiers résultats et des commentaires positifs des clients, et nous travaillons à accroître et à améliorer le contrôle des appels.

Mise en œuvre du cadre de STIR/SHAKEN

Le protocole d'authentification des appelants STIR/SHAKEN est une technologie permettant de confirmer l'identité des appelants en rassurant le client sur l'identité de la personne associée au numéro entrant, grâce à un signifiant vérifié s'affichant à l'écran du téléphone cellulaire. TELUS soutient la mise en œuvre du protocole STIR/SHAKEN. La décision d'instaurer ou non le protocole comme condition de service au Canada et, le cas échéant, à quel moment, appartient toutefois au CRTC. Cela dit, le protocole STIR/SHAKEN provoque l'enthousiasme de l'industrie nord-américaine et s'implantera sans doute au Canada.

TELUS fait partie des fournisseurs de services canadiens ayant établi la Canadian Secure Token Governance Authority, une nouvelle organisation qui soutient la mise en œuvre et l'activation du protocole STIR/SHAKEN au Canada. TELUS fait aussi partie des fournisseurs de services qui siègent au comité directeur de l'industrie du CRTC, dont le but est d'élaborer des directives canadiennes pour favoriser la cohérence parmi les différents fournisseurs de services, de tenir compte des particularités de l'industrie canadienne et de soutenir les petits fournisseurs de services concernant leurs plans de mise en œuvre.

Pendant un certain temps toutefois, le protocole STIR/SHAKEN ne réglera pas les appels frauduleux, et ce, en raison des problèmes persistants suivants :

- les appels frauduleux proviennent généralement de l'extérieur du Canada, ce que le protocole STIR/SHAKEN ne permet pas de régler;
- le protocole ne fonctionne pas si l'appel implique de l'équipement de communication par commutation de circuits;
- on ne sait pas dans quelle mesure les grands fabricants de téléphones intelligents et les propriétaires de systèmes d'exploitation mettront en œuvre les paramètres STIR/SHAKEN.

En raison de ces défis, nous ne savons pas à quel moment le protocole STIR/SHAKEN deviendra réellement utile. Cela dit, à TELUS, nous sommes convaincus que les capacités STIR/SHAKEN s'amélioreront. Nous continuerons donc de planifier la mise en œuvre du cadre dans le but de protéger nos clients dès que des avantages considérables pourront être obtenus.

Le service Contrôle d'appel – Fonctionnement

