



Le 13 mars 2020

Monsieur Michael MacPherson  
Greffier  
Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie  
131, rue Queen, 6<sup>e</sup> étage  
Chambre des communes  
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

**PAR COURRIEL : INDU@parl.gc.ca**

**Objet : Appels frauduleux au Canada**

Monsieur,

1. L'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) est l'autorité reconnue en ce qui concerne les questions, les avancées et les tendances dans le domaine du sans-fil au Canada. Elle compte parmi ses membres des entreprises qui fournissent des services et des produits dans l'ensemble du secteur du sans-fil, y compris des entreprises de télécommunications sans fil et des fabricants de dispositifs sans fil, et qui ensemble offrent des services sans fil de classe mondiale au Canada. Ces services sont d'ailleurs l'un des principaux piliers sur lesquels repose l'économie numérique et axée sur les données du pays.
2. L'ACTS suit les audiences du Comité INDU sur les appels frauduleux au Canada. Au cours de ces audiences, quelques témoins ont soulevé le problème de la fraude par transfert de numéros sans fil, laissant notamment entendre que le secteur du sans-fil ne s'y attaque pas énergiquement et demandant au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de tenir des audiences publiques sur la question.
3. En 2005, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2005-72 dans le but de mettre en œuvre la transférabilité des numéros sans fil (TNSF) au Canada. Selon lui, la TNSF favorise la concurrence et permet aux consommateurs de changer de fournisseur de services sans fil (FSSF) très rapidement (c'est-à-dire en tout au plus 2,5 heures ouvrables).
4. L'efficacité de la transférabilité des numéros sans fil au Canada repose sur le travail de concertation se faisant au niveau du secteur par le Conseil de la transférabilité des numéros sans fil, qui se compose de représentants de Bell, d'Eastlink, de Freedom Mobile, de Rogers, de SaskTel, de Tbaytel, de TELUS, de Vidéotron et de Xplore Mobile, et qui relève de l'ACTS. Le Conseil de la transférabilité des numéros sans fil établit les processus opérationnels du secteur et tient à jour les spécifications techniques nécessaires à la transférabilité des numéros d'un service sans fil à un autre. Il se tient donc au fait des questions relatives à la TNSF, travaille en collaboration et par consensus, et s'adapte aux changements avec rapidité, efficacité et agilité.

5. Le cadre de la TNSF est en place depuis mars 2007 et permet aux abonnés canadiens aux services sans fil de « transférer » avec succès leur numéro de téléphone par l'intermédiaire des systèmes et des processus conçus par le secteur sans avoir à confirmer le transfert à leur ancien fournisseur de services sans fil. Ce processus se révèle optimal depuis plus d'une décennie.
6. Malheureusement, les fraudeurs ont récemment trouvé une façon de profiter des consommateurs au moyen de la TNSF. Ils mettent d'abord la main sur les renseignements personnels d'un abonné à la téléphonie sans fil et s'en servent pour procéder au transfert non autorisé de son numéro. Ils obtiennent les renseignements personnels dont ils ont besoin de diverses façons, notamment à partir des comptes publics de médias sociaux, de l'utilisation par les consommateurs d'un « mot de passe à vie<sup>1</sup> », de l'ingénierie sociale des consommateurs et du Web invisible.
7. Comme pour toutes les questions relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité des clients, le secteur du sans-fil prend très au sérieux la question de la fraude par TNSF. Il a pris, et continue de prendre, des mesures pour protéger les clients et empêcher les criminels de frauder les abonnés canadiens à la téléphonie sans fil en utilisant le processus de transférabilité des numéros.
8. Ce n'est qu'après avoir détecté des activités de fraude par TNSF que le Conseil de la transférabilité des numéros sans fil a entamé des discussions pour y remédier à l'échelle du secteur. Ses travaux visant à trouver une solution qui protégerait davantage les consommateurs contre les tactiques utilisées par les fraudeurs, tout en préservant les avantages de la transférabilité des numéros sans fil, vont bon train. Les fournisseurs de services sans fil ont également pris leurs propres mesures provisoires pour aider à résoudre ce problème.
9. À la suite du lancement des travaux du Conseil de la transférabilité des numéros sans fil, le CRTC a demandé des renseignements à l'ACTS sur les mesures prises par les membres du Conseil pour lutter contre la fraude par TNSF. L'ACTS a pleinement coopéré avec le CRTC et a répondu à ses demandes de manière complète et en temps utile.
10. Une consultation publique n'ajoutera aucune valeur au travail en cours; elle détournera plutôt des ressources de la mise en œuvre des mesures de protection supplémentaires en cours d'élaboration. De plus, il est contre-productif de soumettre une solution à un examen public, car cela permettrait aux fraudeurs de mieux comprendre les mesures mises en œuvre par le secteur pour protéger les consommateurs et ne ferait que les aider à contourner ces mesures et qu'exposer les consommateurs à des préjudices supplémentaires.
11. Encore une fois, l'ACTS et les membres du Conseil de la transférabilité des numéros sans fil comprennent la gravité du problème et poursuivent leurs efforts de collaboration pour réduire le nombre d'activités frauduleuses.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Eric Smith  
Vice-président principal

---

<sup>1</sup> Un mot de passe à vie est un mot de passe qu'utilise un consommateur pour se connecter à tous ses comptes en ligne et à tous les sites Web.