

Le 11 mars 2020

Par courriel à INDU@parl.gc.ca

Monsieur Michael MacPherson,
Greffier du Comité permanent de l'industrie,
des sciences et de la technologie

Objet : Sollicitation d'avis du public lancée le 4 mars 2020 par le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie concernant les appels frauduleux.

1. Le 20 février 2020, le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie a adopté une motion visant à examiner l'afflux d'appels frauduleux au Canada, tels que les appels automatisés, les appels fantômes et les appels indésirables. La société COMsolve inc. (**COMsolve**) est heureuse de fournir les observations suivantes en réponse à l'invitation du Comité.
2. COMsolve est l'une des sociétés privées connaissant la plus forte croissance au Canada. Exerçant des activités en Alberta, en Colombie-Britannique et en Ontario, elle offre des services liés aux technologies dans le secteur canadien des télécommunications, en plus de participer activement à des activités visant à réduire le flux d'appels automatisés et mystifiés qui sont la source la plus importante de plaintes des consommateurs au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (**CRTC**). Plus précisément, COMsolve préside les sous-groupes de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (**CDCI**) en vue de mettre au point un processus de traçage d'appel (**NTTF038**) et de mettre en œuvre les normes STIR [Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons)] au Canada (**NTTF040**). Nous sommes également soumissionnaires en vue de mettre en œuvre le cadre STIR/SHAKEN permettant aux fournisseurs de services de télécommunication d'échanger des certificats fiables sur la provenance des appels. COMsolve agit par ailleurs en qualité d'administrateur de la numérotation canadienne au nom de l'industrie; à ce titre, nous recevons un certain nombre de plaintes des consommateurs, qui nous demandent comment les fraudeurs ont pu « obtenir leur numéro ».
3. Les présentes observations concernent plus particulièrement le processus canadien de mise en œuvre du cadre STIR/SHAKEN. Dans la décision de Conformité et Enquêtes et de

Télécom 2018-32, le CRTC a déterminé que l'authentification et la vérification des renseignements d'identification de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet (IP) (ci-après désignés « **appels SIP** ») devraient être mises en œuvre par les entreprises canadiennes et les autres fournisseurs de services de télécommunication (FST) offrant des services de télécommunication vocale (« **fournisseurs de services vocaux** ») au Canada au plus tard le 31 mars 2019, pour permettre aux Canadiens de mieux se protéger contre les appels importuns. Le Conseil a approuvé par la suite une prolongation de ce délai jusqu'au 30 septembre 2020.

Contexte

4. Aux fins de la présente soumission, il est important de comprendre qu'un appel mystifié illégalement implique la falsification délibérée du numéro de téléphone et/ou du nom transmis comme information d'identification de l'appelant, dans le but de dissimuler l'identité de ce dernier. La mystification d'un numéro peut avoir des objectifs légitimes, comme les notifications de pharmacie. Les appels mystifiés illégalement peuvent être effectués à des fins malveillantes ou frauduleuses.
5. La mise en œuvre du cadre STIR/SHAKEN présente un certain nombre de limites. Premièrement, le cadre STIR/SHAKEN n'a pas été conçu pour informer la partie qui reçoit un appel que cet appel est frauduleux (c'est-à-dire que le numéro de téléphone n'est peut-être pas mystifié, mais l'appelant peut être un escroc) ou légal.
6. Deuxièmement, comme il était envisagé dans le cadre de la mise en œuvre initiale du cadre canadien STIR/SHAKEN, une attestation complète de l'appelant¹ sera impossible à moins :
 - (a) que l'appel provienne du Canada;
 - (b) que le réseau du fournisseur de services vocaux d'origine utilise la technologie SIP pour traiter l'appel (c'est-à-dire qu'il ne provient pas d'une simple ligne téléphonique en cuivre ou d'un ancien PBX);
 - (c) que l'appel voyage de bout en bout entre tous les fournisseurs de services vocaux intermédiaires sans revenir à un format ancien à un point intermédiaire quelconque;
 - (d) qu'il existe une association authentifiée et vérifiée de l'entité à l'origine de l'appel avec le numéro utilisé pour acheminer l'appel.

¹ **Attestation complète** : Le fournisseur signataire (c'est-à-dire le fournisseur de services vocaux d'origine) certifie qu'il : 1) est responsable de l'émission de l'appel sur le réseau vocal du fournisseur de services IP; 2) a une relation directe authentifiée avec le client et peut identifier ce dernier; et 3) a établi une association vérifiée avec le numéro de téléphone utilisé pour l'appel.

Les appels provenant de l'étranger ou passant par les réseaux existants recevront simplement une attestation de passerelle. Cela signifie que le fournisseur signataire peut certifier uniquement le point d'entrée de l'appel sur son réseau téléphonique, mais n'a aucune relation avec l'initiateur de l'appel, c'est-à-dire que le signataire n'affirme rien d'autre que « c'est le point où l'appel est entré dans mon réseau ». Les futures versions de la mise en œuvre du cadre STIR/SHAKEN au Canada pourraient remédier à certaines de ces limitations.

7. Lorsque le cadre STIR/SHAKEN est mis en œuvre, c'est au fournisseur de services vocaux d'arrivée qu'il incombe d'étiqueter l'appel pour le destinataire. Les étiquettes peuvent correspondre aux attestations STIR/SHAKEN, ou elles peuvent contenir des mentions telles que « spam probable », un crochet ou un x, ou même un émoji « sourire/triste ». Il n'existe pas de normes convenues pour l'affichage de la cote d'appel au destinataire, et ce qui est affiché peut être déterminé par un moteur d'analyse utilisant le certificat STIR/SHAKEN comme une seule entrée.

Recommandations

8. L'analytique exige une identité d'entreprise pour protéger les appelants légaux : Le Canada a eu la prévoyance de ne pas encore autoriser les fournisseurs de services vocaux à utiliser des moteurs d'analyse pour bloquer les appels (par l'intelligence artificielle ou autre)². Le cadre STIR/SHAKEN étant en voie de mise en œuvre, on exercera une pression accrue pour déployer des solutions de blocage d'appels fondées sur l'analytique (ou systèmes de désignation de « spam probable » de certains appels) en vue de bloquer les appelants dont l'attestation de l'identité n'est pas claire. Toutefois, d'autres mesures doivent être mises en œuvre avant de mettre à la disposition du public canadien ces moteurs d'analyse, et ce, pour empêcher que les appels légaux d'entreprises, de premiers intervenants, d'écoles et d'hôpitaux (pour ne nommer que ceux-là) se voient bloqués ou étiquetés comme « spam » par erreur³.
9. Le blocage par défaut doit être en place de concert avec le déploiement de l'identité d'entreprise : Le fait de permettre aux fournisseurs de services vocaux de bloquer les communications par défaut sur la base d'une variation de l'analytique créerait des incohérences, car des appels légaux identiques provenant du même appelant pourraient être classés différemment selon les systèmes d'analyse; ainsi, des appels légaux pourraient être classés frauduleux, notamment des appels essentiels à la vie et à la sécurité, ce qui pourrait causer un préjudice aux parties appelées⁴.
10. Le traitement des appels pour les appelants légaux doit être connu : Les opérateurs et leurs partenaires analytiques n'informent pas les appelants légaux de la manière dont ils étiquettent ou

² L'article 36 de la *Loi sur les télécommunications* prévoit ceci : « Il est interdit à l'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 ».

³ Numeracle inc., *Observations*, 29 janvier 2020.

⁴ Numeracle et Appriss Ex Parte, *CG Docket 17-59*.

bloquent leurs appels. En raison des erreurs susmentionnées et de l'absence de rétroaction entre les opérateurs et leurs partenaires et les appelants légaux, le canal téléphonique continuera à se révéler un moyen de communication moins efficace, et ce, malgré la préférence des consommateurs à recevoir des communications de la part des entreprises avec lesquelles ils font affaire par téléphone. En raison des processus de recours inefficaces concernant l'inclusion de l'identité d'entreprise pour les appelants légaux, de nombreux fournisseurs feront inévitablement pression pour obtenir des mesures de protection en vue d'un dégagement de responsabilité à l'égard du blocage d'appels légitimes. Le fait d'exiger que le traitement des appels par des moteurs d'analyse soit connu des appelants légaux améliorera le caractère raisonnable et la précision du traitement des appels.

11. Bien que COMsolve soutienne pleinement le déploiement du cadre STIR/SHAKEN par les fournisseurs de services vocaux, ce dernier a été conçu pour fournir une traçabilité cohérente permettant d'établir le fournisseur d'origine, mais il ne détermine pas si un appel est légal ou non, ou encore désiré ou non. Le cadre STIR/SHAKEN, mis en place conjointement avec le blocage des appels fondé sur l'analytique, est le meilleur moyen de traiter les appels mystifiés non désirés (et les appels automatisés); toutefois, il faut immédiatement mettre en œuvre les deux recommandations suivantes, en parallèle :
 - (i) Identité d'entreprise vérifiée : la possibilité pour les appelants légaux d'indiquer aux opérateurs et à leurs partenaires d'analyse qu'ils effectuent des appels légaux à partir de numéros de téléphone qu'ils sont autorisés à utiliser;
 - (ii) Connaissance du traitement des appels : une méthode centralisée de recours pour les personnes, les entreprises et autres entités qui estiment que leurs appels sont bloqués ou étiquetés de manière inappropriée.

Le tout respectueusement soumis,



Ofir Smadja
Président et fondateur de COMsolve inc.