

**Lignes directrices pour l'identification de la ligne
appelante (CLI)
du 4 décembre 2020
Version 1**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
1.1.	Objectif	3
1.2.	Terminologie	3
1.3.	Champ d'application	3
2.	Contexte	4
2.1.	Création de la CLI	4
2.2.	Contexte actuel de la CLI	6
3.	Technologie et services CLI	6
4.	Utilisateurs finals et CLI	8
4.1.	Utilisation flexible de la CLI	8
4.2.	Abus de l'utilisation flexible de la CLI	8
5.	Les quatre principes	10
5.1.	Premier principe : association de l'appel à un numéro de réseau	10
5.2.	Deuxième principe : identification unique du numéro de réseau	10
5.3.	Troisième principe : joignabilité du numéro de présentation	10
5.4.	Quatrième principe : validité du numéro de réseau et de présentation	11
5.5.	Respect des quatre principes	11
6.	Responsabilités et quelques situations spécifiques	12
6.1.	Généralités	12
6.2.	Appels internationaux entrants	12
6.3.	Appels (vocaux) nationaux sur la base de la technologie IP	13
6.4.	Liste noire	13
7.	La série spéciale de numéros CLI	13
8.	Vie privée	14
9.	Les services d'urgence	15
10.	Conclusion	16

1. Introduction

1.1. Objectif

1. Dans le cadre de l'utilisation et de la présentation de la CLI (identification de la ligne appelante), l'IBPT souhaite apporter plus de clarté au secteur et aux utilisateurs finals, depuis le moment où un appel est émis jusqu'au moment où un appel est terminé. C'est la raison pour laquelle, dans le présent document, l'IBPT pose **quatre principes clairs** concernant l'acheminement d'un appel, l'objectif étant de garantir la véracité de la CLI et **d'augmenter sa fiabilité**.
2. Dans le cadre de la consultation liée à la transposition du code européen, l'IBPT a donc proposé un nouvel article 121, §§ 4 à 6, afin d'augmenter la fiabilité de la CLI. En cas d'adoption de ce nouvel article, certains aspects de l'utilisation et de la présentation de la CLI seront complétés au moyen d'une décision de l'IBPT.
3. Les présentes lignes directrices peuvent déjà être considérées comme la première ébauche de cette future décision, comme prévu dans le plan opérationnel 2020¹. Elles visent une formulation simple, facilement utilisable par le personnel qui doit les appliquer au sein des réseaux.

1.2. Terminologie

4. La fonctionnalité d'identification de la ligne appelante (**Calling Line Identification** ou CLI) est l'ensemble des paramètres au sein des réseaux de télécommunications relatifs à l'envoi, à la réception et à la limitation de l'affichage de numéros de téléphone E.164. Certaines recommandations UIT-T utilisent le terme « numéro de l'appelant » (Calling Party Number ou CPN), défini comme le numéro E.164 de la personne passant l'appel.
5. Dans les présentes lignes directrices, l'on entend par **phishing** : l'utilisation abusive de services de télécommunications impliquant des numéros de téléphone. Il existe également d'autres formes de phishing au sein desquelles les numéros de téléphone ne jouent aucun rôle, par ex. via des sites Internet ou le contenu d'un appel ou d'un SMS. Toutefois, ces dernières formes de phishing ne sont pas pertinentes dans le cadre des présentes lignes directrices.
6. Par **spoofing**, l'on entend la pratique consistant à modifier une CLI afin de tromper la personne appelée. Le spoofing est notamment utilisé pour créer plus de confiance dans le chef de l'appelé et d'apporter plus de crédibilité à une pratique de phishing.

1.3. Champ d'application

7. Les présentes lignes directrices sont des recommandations à l'intention de **tous les opérateurs impliqués dans l'acheminement d'un appel** : les objectifs fixés ne peuvent en effet être atteints que si chaque opérateur concerné respecte les lignes directrices.

¹ Voir <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/plan-operationnel-2020>

8. En matière de fiabilité de la CLI, le même problème se pose pour les messages SMS/MMS que pour les appels téléphoniques (voir ci-après). Toutefois, d'autres technologies et des business models différents sont applicables selon qu'il s'agisse de l'acheminement de messages SMS/MMS ou d'appels. La fonctionnalité de la CLI diffère également : dans le cadre des services SMS/MMS, il est possible d'utiliser des mots (chaînes alphanumériques) en tant que CLI, contrairement aux appels.
9. Ce dernier aspect entraîne des problèmes spécifiques : une personne malhonnête pourrait ainsi se faire passer par exemple pour la Croix rouge et demander une donation par SMS pour une action humanitaire. Des problèmes pourraient également apparaître en matière de droits de propriété intellectuelle : qui peut utiliser quels mots dans ses communications ? Étant donné que ces aspects nécessitent d'être examinés plus avant, il a été choisi de ne **pas inclure les messages SMS/MMS dans le champ d'application** des présentes lignes directrices.

2. Contexte

2.1. Création de la CLI

10. La CLI a vu le jour dans les années 1990 grâce à la numérisation des réseaux téléphoniques. L'article 121 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) vise à rendre la **CLI généralement disponible** pour les utilisateurs finals belges et prévoit ce qui suit :

« § 1^{er}. Le Roi fixe après avis du Comité consultatif pour les télécommunications et de l'Institut, les conditions selon lesquelles l'Institut peut exiger, en utilisant les normes internationales et nationales ou les bonnes pratiques acceptées et utilisées au niveau international par des organisations internationales ou nationales au niveau de la standardisation ou de l'harmonisation dans le secteur des communications électroniques, des opérateurs qui exploitent des réseaux publics de communications électroniques ou des services téléphoniques accessibles au public qu'ils mettent à la disposition des utilisateurs finals les compléments de service suivants :

*1^o l'identification de la ligne appelante ;
2^o la numérotation au clavier.*

§ 2. Le Roi peut ne pas exiger la mise à disposition des compléments de service visés au § 1^{er} sur une partie du territoire s'il estime après avis du Comité consultatif pour les télécommunications et de l'Institut que l'accès à ces compléments de service est suffisant.

§ 3. Les opérateurs mettent à disposition les données et signaux nécessaires pour permettre la fourniture des compléments de service visés au paragraphe 1^{er} sur tout ou partie du territoire et, dans la mesure où cela est techniquement possible, pour que ces compléments de service puissent être plus facilement proposés par-delà les frontières des États membres. »

11. L'annexe VI, partie 1, a), de la directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (« code européen ») ne modifie pas la législation existante, sauf en ce qui concerne le caractère éventuellement gratuit de l'identification de la ligne appelante. La proposition de transposition en droit belge a été soumise à consultation le 6 décembre 2019 et a été clôturée, après prolongation du délai de réponse, le 17 février 2020². Toutefois, les présentes lignes directrices sont tout à fait indépendantes de la question de l'éventuelle gratuité de la CLI.
12. Dans le cadre de la CLI, la partie appelante a le droit, gratuitement et sur simple demande, d'**empêcher** (de manière permanente ou appel par appel) **la présentation** de l'identification de la ligne appelante, conformément aux articles³ 8 et 10 de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques⁴). Ces dispositions ont été transposées dans la LCE via l'article 130 LCE⁵ fixant les modalités liées au fait d'empêcher la présentation de la CLI.

² Voir <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/consultation-concernant-lavant-projet-de-loi-portant-transposition-du-code-des-communications-electroniques-europeen-ccee-et-modification-de-diverses-dispositions-en-matiere-de-communications-electroniques>

³ Voir <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0058&from=EN>

⁴ Au moment de la rédaction du présent document, la directive vie privée et communications électroniques est en cours de révision.

⁵ « § 1^{er}. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service, l'opérateur de l'abonné appelant offre gratuitement et sur simple demande, la possibilité à l'utilisateur final appelant de s'opposer à la présentation de l'identification de la ligne appelante pour chaque appel séparément ou de manière permanente. Cette facilité est offerte par ligne distincte dont l'abonné est titulaire.

Lorsque la facilité visée à l'alinéa 1^{er} est utilisée, l'opérateur de l'abonné appelé n'a pas le droit d'offrir la présentation de l'identification de la ligne appelante à son abonné.

§ 2. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service, l'opérateur de l'abonné appelé offre gratuitement et sur simple demande la possibilité à l'abonné appelé d'annuler la présentation de l'identification de la ligne appelante pour les appels entrants.

La gratuité de cette facilité disparaît lorsque l'abonné utilise cette facilité de manière déraisonnable.

Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les cas pouvant être considérés comme usage déraisonnable de la facilité visée au présent paragraphe et l'indemnité pouvant être facturée pour cet usage.

§ 3. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante est offerte en tant que service et que cette identification est présentée avant que la communication ne soit établie, l'opérateur de l'abonné appelé offre la possibilité à l'abonné appelé de refuser des appels entrants sur simple demande lorsque la présentation de l'identification de la ligne appelante a été annulée par l'utilisateur final ou l'abonné appelant.

§ 4. Lorsque la présentation de l'identification de la ligne connectée est offerte en tant que service à l'appelant, l'opérateur de l'abonné appelé offre gratuitement et sur simple demande la possibilité à l'abonné appelé d'empêcher la présentation de l'identification de la ligne connectée à l'utilisateur final appelant.

§ 5. Les opérateurs diffusent à grande échelle des informations concernant :

1° les facilités offertes par eux pour l'identification de la ligne appelante et l'identification de la ligne appelée ;

2° tous les services offerts sur la base de ces facilités ;

3° les possibilités disponibles proposées en application du présent article pour la protection de la vie privée ainsi que leurs conditions d'utilisation.

Les informations visées au présent paragraphe doivent dans tous les cas être offertes aux abonnés propres sur une base individuelle.

§ 6. Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, les conditions auxquelles et les procédures selon lesquelles les opérateurs peuvent être obligés, sur demande justifiée d'une personne étant victime d'un usage malveillant d'un réseau ou service de communications électroniques, d'annuler la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante.

L'annulation de la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante aux fins du présent paragraphe se limite aux actions et à la durée nécessaires pour identifier la personne qui fait un usage malveillant d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

Le Roi fixe, après avis de la Commission de la protection de la vie privée et de l'Institut, la manière dont et les conditions auxquelles les données d'identification de l'abonné appelant obtenues sont enregistrées et mises à la disposition du demandeur.

§ 7. L'annulation de la suppression de la présentation de la ligne appelante en vue de permettre le traitement d'appels d'urgence par les centrales de gestion concernées des services d'urgence est gratuite. »

2.2. Contexte actuel de la CLI

13. En 2020, la CLI est généralement disponible pour les utilisateurs finals belges. Toutefois, l'IBPT est de plus en plus confronté à des abus et fraudes impliquant la CLI (voir ci-après). En outre, les opérateurs souhaitent pouvoir utiliser la CLI de manière plus flexible.
14. Actuellement, seul l'article 19, 5°, de l'AR du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (AR numérotation) prévoit un encadrement de ces évolutions. En particulier, cet article, uniquement applicable à l'opérateur qui dispose des numéros attribués, prévoit qu'en ce qui concerne la présentation de la CLI l'attribution de la capacité de numérotation est seulement valable dans la mesure où « le titulaire de la capacité de numérotation veille à ce que la présentation du numéro pour l'appelé, qui est envoyée avec l'appel soit la même que le numéro d'appel attribué à la ligne appelante, à moins que le titulaire prouve que ce n'est pas faisable au niveau technique. » Toutefois, le rapport au Roi mentionne que les numéros 0800, les numéros payants et les numéros courts nationaux ne peuvent pas être indiqués comme numéro de la ligne appelante, étant donné qu'aucun appel n'est réalisé à partir de ces numéros.
15. Au cours de la période 2014-2015, l'IBPT a déjà effectué une étude concernant la CLI : voir à ce sujet le chapitre 4.2 de la consultation⁶ à la demande du Conseil de l'IBPT du 25 novembre 2014 concernant la révision de la politique en matière de gestion du plan de numérotation et le chapitre 4 de la synthèse et analyse des réponses⁷ (28 juillet 2015). De nombreuses propositions concrètes dans ce document s'appuient sur ces analyses antérieures. De plus, ces propositions sont conformes à la recommandation⁸ ECC du 29 mai 2019 « Measures for increasing Trust in Calling Line Identification and Originating Identification » et le projet de texte « ECC Report CLI spoofing »⁹.

3. Technologie et services CLI

16. Le système de signalisation UIT-T n°7 (SS7) est un ensemble de protocoles de signalisation téléphoniques qui sont utilisés depuis de nombreuses décennies dans les réseaux de communications électroniques pour l'établissement et l'interruption d'appels téléphoniques. Ce système de signalisation a permis l'introduction de la fonctionnalité CLI car il contient les paramètres qui spécifient pour chaque appel si le numéro de la partie appelante doit ou non être présenté. Le numéro de téléphone peut uniquement être indiqué si la valeur est fixée sur « présentation autorisée ». Si l'appel provient d'un type de réseau ne supportant pas SS7 ou par ex. d'un opérateur de transit international qui ne supporte pas ces paramètres, de nombreux opérateurs de terminaison afficheront la CLI « privé », « indisponible » ou « inconnu ». Aux fins des présentes lignes directrices, nous désignerons ces CLI ainsi que les CLI sur la base de l'identification de la partie appelante fournie par le réseau comme un numéro de réseau. **Le numéro de réseau est un numéro de téléphone identifiant de manière univoque l'identité de la ligne appelante ou le point d'accès de l'accès fixe au réseau de communications électroniques.**

⁶ Voir : <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/consultation-a-la-demande-du-conseil-de-libpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-revision-de-la-politique-en-matiere-de-gestion-du-plan-de-numerotation>

⁷ Voir : <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/synthese-et-analyse-detaillee-des-reponses-a-la-consultation-a-la-demande-du-conseil-de-libpt-du-25-novembre-2014-concernant-la-revision-de-la-politique-en-matiere-de-gestion-du-plan-de-numerotation-du-28-juillet-2015>

⁸ Voir : https://www.ecodocdb.dk/document/category/ECC_Recommendations?status=ACTIVE

⁹ Non disponible car encore au stade de projet.

17. Outre le numéro de réseau, la signalisation SS7 (voir ci-après) permet à l'appelant de choisir lui-même la CLI (CLI générée par l'utilisateur) qui est présentée lors d'un certain appel. Cette possibilité a été mise au point à l'origine pour les centraux téléphoniques privés. Dans de tels cas, l'opérateur fixera les exigences concernant ce qui est autorisé ou non. Dans la pratique, la plupart des opérateurs vérifieront pour ces CLI si le numéro fourni par l'appelant en guise de CLI est ou non un numéro de la série attribuée par l'opérateur au client pour le central téléphonique privé. En Belgique, aucune règle en la matière n'a été établie, de sorte que chaque opérateur suit sa propre politique dans la pratique. **Le numéro de téléphone qui est présenté à la personne appelée est désigné dans les présentes lignes directrices comme le numéro de présentation.** Ce numéro identifie l'appelant.
18. Au sein des réseaux NGN (Next Generation Networks), à savoir au sein des systèmes IMS (IP Multimedia Subsystem), le protocole de signalisation SIP (Session Initiation Protocol) est utilisé pour la communication de bout en bout. Le SIP permet également l'identification de l'appelant. À cet effet, il définit trois « champs d'en-tête » et un quatrième pour limiter la présentation de la CLI :
- i. Le champ d'en-tête « Van » contient l'identification de l'origine¹⁰ (Originating Identification ou OI) que l'utilisateur souhaite transmettre à la destination via le réseau. L'on peut comparer cela à une CLI fournie par l'utilisateur (à savoir un numéro E.164 générique non vérifié) dans la signalisation SS7.
 - ii. Le champ d'en-tête « P-Asserted-Identity » a été conçu pour transporter l'OI fournie par le réseau (dans SS7 le paramètre correspondant est le paramètre numéro de l'appelant en terminologie UIT-T). Normalement, ce champ peut uniquement être configuré par l'opérateur depuis lequel l'appel provient, mais en fonction de la mise en oeuvre il est également configurable par l'utilisateur et/ou les opérateurs intermédiaires, et donc il n'est pas toujours fiable.
 - iii. Le champ d'en-tête « P-Preferred-Identity » a été conçu pour permettre à l'utilisateur d'introduire des informations générées par l'utilisateur. Selon la norme ETSI pertinente¹¹, la valeur introduite est contrôlée par le réseau afin de vérifier si elle apparaît dans une liste enregistrée contenant des données d'identification enregistrées par l'abonné et autorisées par le réseau.
 - iv. Le champ d'en-tête « Privacy » permet aux utilisateurs de limiter la présentation de leur OI au « P-Asserted-Identity-header »
19. Dans les réseaux hétérogènes, à savoir où les appels utilisent tant la signalisation SS7 que SIP, il est nécessaire de soutenir l'interfonctionnement entre les deux protocoles en ce qui concerne la CLI. La spécification technique TS 129 163¹² de l'ETSI a normalisé l'interfonctionnement de la CLI.

¹⁰ Le rapport ECC 133 (publié en 2009, <https://www.ecodocdb.dk/download/16af8784-b150/ECCREP133.PDF>) analysait comment le concept d'OI offrait aux utilisateurs des possibilités, de manière comparable à la CLI, où l'OI étend toutefois la CLI traditionnelle aux NGN qui peuvent également utiliser d'autres données d'identification que les numéros E.164. Étant donné que ce n'est pas encore le cas jusqu'à présent, à titre de simplification dans le cadre des présentes lignes directrices, l'OI peut être considérée comme identique à la CLI.

¹¹ ETSI TS 183 007 (v1.3.0 2008-01) - Originating Identification Presentation (OIP) and Originating Identification Restriction (OIR) Protocol specification

¹² TS 129 163 (Interworking between the IP Multimedia Core Network)

20. La précision de la CLI repose actuellement sur la confiance envers le fait que tous les opérateurs concernés par le traitement de l'appel transmettent les CLI correctes fournies sans modification selon les normes décrites ci-dessus. L'IBPT remarque notamment sur la base des plaintes des utilisateurs que cela est de moins en moins le cas. Cela pourrait être expliqué par le fait que de plus en plus d'acteurs qui sont moins familiarisés avec les normes internationales sont impliqués dans l'acheminement d'appels. En outre, il existe des parties – principalement à l'étranger – qui abusent consciemment de la complexité accrue du secteur des télécommunications.

4. Utilisateurs finals et CLI

4.1. Utilisation flexible de la CLI

21. Les évolutions technologiques telles que décrites dans le chapitre précédent permettent de mettre de nouveaux services sur le marché sur la base de la CLI. Les utilisateurs reçoivent davantage la possibilité d'utiliser leurs numéros de manière flexible, et ce au moyen de la CLI générée par l'utilisateur.
22. Voici quelques exemples¹³ :
- i. L'opérateur d'un réseau fixe offre également un service vocal nomade (par ex. sur la base de la technologie VoIP) (uniquement pour le trafic sortant) et utilise comme CLI le numéro mobile E.164 attribué par un autre opérateur mobile à un client des deux services ;
 - ii. Une grande entreprise cliente veut utiliser un autre opérateur pour le trafic sortant que pour le trafic entrant, mais souhaite utiliser la CLI avec le numéro E.164 utilisé pour le trafic entrant ;
 - iii. Un call center pour le télémarketing souhaite que son public cible rappelle via une autre ligne, donc avec un autre numéro E.164, que la ligne depuis laquelle l'appel part. Sinon, un numéro étranger (par exemple du call center qui effectue la tâche) serait envoyé, ou il n'y aurait pas de CLI, ce qui peut effrayer la personne appelée.
 - iv. Travailler avec deux opérateurs pour le trafic sortant pour des raisons de redondance ;
 - v. Mentionner un numéro d'appel général de garde pour les appels sortants d'équipes d'intervention technique afin qu'elles ne reçoivent pas d'appels pendant l'intervention.

4.2. Abus de l'utilisation flexible de la CLI

23. Toutefois, l'IBPT constate qu'avec les nouvelles possibilités des parties abusent de la flexibilité offerte dans le cadre d'opérations frauduleuses telles que le phishing ou les appels dérangeants.

¹³ La mention de ces exemples n'implique pas que ces applications puissent être proposées de manière réglementaire pour le moment.

24. Le phishing lié à l'utilisation abusive de services de télécommunications implique souvent des numéros de téléphone. Le spoofing est également souvent utilisé. Les citoyens sont contactés via une fausse CLI (par ex. un numéro non attribué ou un numéro de téléphone attribué à un autre citoyen ou à une autre société) en vue de susciter la confiance de la personne appelée. Ensuite, la partie appelante se fait par exemple passer pour un employé d'une banque ou de l'administration fiscale et tente de soutirer des informations sur la base de la confiance instaurée. Lors de la dernière étape, les informations obtenues sont utilisées à de mauvaises fins, comme la fraude bancaire.
25. En particulier en raison de l'ampleur du problème de la manipulation des CLI et de l'impact potentiellement important¹⁴, l'IBPT, dans le cadre de la transposition du code européen, a proposé un article pour expressément interdire le spoofing. Les présentes lignes directrices visent également à déjà former un cadre pour la future interdiction du spoofing.
26. Il ressort du chapitre 5 du rapport annuel 2018¹⁵ du service de médiation que le spoofing est également utilisé pour rendre les personnes effectuant les appels dérangeants plus difficilement identifiables.
27. Il convient toutefois de remarquer que, jusqu'à présent, le spoofing est un phénomène qui est en grande partie lié à des appels provenant de l'étranger. Afin de combattre ce phénomène, une collaboration a vu le jour entre l'IBPT et de nombreux opérateurs au sein d'un groupe de travail antifraude, notamment en vue de tracer et de bloquer le plus possible les appels de spoofing.
28. L'IBPT estime que la flexibilité au niveau de l'utilisation de la CLI est positive lorsque l'on évite les abus, la disponibilité des services d'urgence est garantie, l'identification et la localisation d'une personne effectuant un appel d'urgence sont assurées et les obligations en matière de collaboration avec les services judiciaires et les services de renseignement et de sécurité sont satisfaites. Des règles claires sont nécessaires à cet égard¹⁶.

¹⁴ Pas uniquement pour la personne appelée, mais aussi pour le « propriétaire » du numéro de téléphone utilisé frauduleusement aux fins du spoofing. En effet, ce dernier peut être accusé à tort ou subir d'importantes nuisances à cause des rappels injustifiés.

¹⁵ Voir : <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

¹⁶ L'IBPT est conscient que même avec un respect rigoureux des présentes lignes directrices, l'on ne peut exclure que des parties malintentionnées – établies la plupart du temps à l'étranger – parviennent à contourner ces lignes directrices. Toutefois, l'IBPT croit que l'introduction de ces lignes directrices constitue une étape importante pour endiguer ces pratiques frauduleuses.

5. Les quatre principes

5.1. Premier principe : association de l'appel à un numéro de réseau

29. Premier principe avancé par l'IBPT : **chaque appel doit être associé à un numéro de réseau comme décrit au point 16.** Ce numéro de réseau identifie la source de l'appel. Il s'agit d'un numéro de téléphone qui correspond à la ligne (en cas de réseau fixe) ou à la connexion (en cas de réseau mobile) entre l'utilisateur et le réseau de communications électroniques public.
30. La CLI générée par l'utilisateur identifie l'appelant et est optionnelle. En l'absence de celle-ci, la CLI sera identique au numéro de réseau.
31. Ce principe augmente la traçabilité des appels pour la police, les services de sécurité et les services compétents pour la lutte contre la fraude et les abus.

5.2. Deuxième principe : identification unique du numéro de réseau

32. Le deuxième principe est que le numéro de réseau **identifie de manière unique la ligne appelante** (d'un individu ou d'une organisation) de l'appelant. L'appelant doit avoir le droit d'utiliser ce numéro car le numéro a été attribué à l'appelant par l'opérateur depuis lequel l'appel provient.
33. Cette attribution peut être effectuée directement, via sous-allocation ou via le portage du numéro de téléphone par l'opérateur. Dans ce contexte, l'identification peut éventuellement avoir lieu indirectement, par ex. la société ou le titulaire du contrat comme dans le cas d'une famille avec des enfants où le numéro de téléphone est au nom de l'un des parents.

5.3. Troisième principe : joignabilité du numéro de présentation

34. Le troisième principe est que **le numéro de présentation doit être joignable.** Cela signifie que l'utilisateur final qui reçoit une telle CLI doit pouvoir appeler ce numéro et qu'un appel téléphonique à part entière peut avoir lieu.

5.4. Quatrième principe : validité du numéro de réseau et de présentation

35. Le quatrième principe est que **le numéro de réseau et de présentation doivent être valables**. Un numéro valable est un numéro conforme au plan de numérotage du service téléphonique public international (recommandation UIT-T E.164)¹⁷ et pour les numéros belges qui provient d'un bloc de numéros attribué par l'IBPT aux conditions de l'art 4 de l'AR numérotation¹⁸.
36. Ensuite, le numéro doit être attribué, éventuellement via sous-allocation, à l'utilisateur final. Par souci de clarté, il n'est pas permis d'utiliser un numéro de téléphone d'un bloc de numéros qui n'a pas été attribué par l'IBPT à un opérateur.

5.5. Respect des quatre principes

37. L'augmentation de la fiabilité de la CLI est uniquement possible si les quatre principes sont **cumulativement** remplis, à savoir chaque acheminement d'appel satisfait aux principes d'association de l'appel à un numéro de réseau, de l'identification unique du numéro de réseau, de la joignabilité du numéro de présentation et de la validité du numéro de réseau et de présentation.
38. En général, il est demandé aux opérateurs, tant au niveau national qu'international, de collaborer afin de veiller à ce que la CLI reste disponible dans la mesure du possible pour l'utilisateur final, conformément aux quatre principes. Les accords d'interconnexion sont des instruments appropriés à cet égard.
39. Bien qu'il faille toujours respecter les quatre principes, l'IBPT reconnaît que cela n'est pas toujours possible dans quelques situations spécifiques. Dans le chapitre suivant, un certain nombre d'autres meilleures pratiques sont présentées pour de tels cas.
40. Pour rappel, comme défini dans l'AR numérotation, la transmission de numéros d'appel de services payants est interdite.

¹⁷ Voir : <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164/fr>

¹⁸ Art. 4 Ont le droit d'introduire une demande pour réserver des numéros et ensuite, dans les conditions du présent arrêté et, le cas échéant, dans les conditions fixées conformément à l'article 11, § 3 et § 5, de la Loi, d'obtenir et d'exercer les droits d'utilisation des numéros :

1° les opérateurs de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques ;

2° les personnes autres que les opérateurs visés au 1° pour :

- l'offre de services d'intérêt public selon la capacité de numérotation visée à l'article 58 ;

- l'offre d'applications ou de services européens harmonisés selon la capacité de numérotation visée à l'article 60 ;

- l'offre de services de renseignements selon la capacité de numérotation visée à l'article 61 ;

- le soutien d'autres services commerciaux ou non d'une grande importance pour la société selon la capacité de numérotation visée à l'article 63.

6. Responsabilités et quelques situations spécifiques

6.1. Généralités

41. Les opérateurs qui établissent des connexions transmettent le numéro qui est attribué à l'utilisateur final pour le service dans le cadre duquel la communication est établie selon les quatre principes. Les opérateurs impliqués dans la suite de l'acheminement de la communication ne peuvent pas modifier les numéros transmis.
42. Les opérateurs qui établissent des connexions peuvent uniquement permettre à leurs utilisateurs finals de transmettre des numéros de présentation pendant l'établissement d'une connexion pour autant que ces utilisateurs finals puissent démontrer qu'ils disposent d'un droit d'utilisation pour le numéro de présentation et qu'un accord avec l'utilisateur final existe par rapport à cette utilisation. Cet accord détermine également l'ensemble des mesures prises en cas d'utilisation non autorisée ou irrégulière de la CLI. Si les opérateurs sont conscients que leurs utilisateurs finals transmettent des numéros d'appel sans droit d'utilisation et/ou contrairement à ce qui a été convenu, ils doivent prendre sans délai les mesures nécessaires afin de mettre un terme à la transmission de ces numéros de présentation. Les opérateurs valident régulièrement le droit d'utilisation dont l'utilisateur final dispose.
43. Si un appel ne provient pas d'un réseau de communications électroniques public, l'opérateur du réseau de communications électroniques public doit satisfaire aux quatre principes à l'endroit de la « sortie ». Cela signifie qu'au sein d'un réseau d'entreprise, chaque appelant est identifié individuellement à l'aide d'un numéro de présentation unique.

6.2. Appels internationaux entrants

44. Concernant les appels internationaux entrants, l'opérateur belge qui reçoit les appels depuis l'étranger a la responsabilité de vérifier les quatre principes pour les appels en provenance de l'étranger. Si aucune donnée CLI n'est disponible ou lorsqu'il y a des raisons de douter de la conformité aux quatre principes, cet opérateur doit ajouter un numéro de réseau spécial ou remplacer la CLI non fiable par un numéro de réseau spécial. Ce numéro de réseau spécial est issu d'une série de numéros définie spécialement par l'IBPT à cet effet (et qui est décrite plus en détail au titre « 7. La série spéciale de numéros CLI ») et doit recevoir le marquage « unavailable » afin qu'il ne soit pas montré à la personne appelée.
45. L'IBPT reconnaît qu'il n'est pas toujours possible de vérifier les quatre principes pour l'opérateur de transit international. Toutefois, lorsque le format tel que décrit dans le plan de numérotage E.164 de l'UIT-T n'est pas respecté ou lorsque le numéro ne contient pas le bon nombre de chiffres¹⁹, le numéro de réseau doit alors être remplacé par un numéro de la série spéciale de numéros CLI.
46. Si, pour des appels internationaux entrants, des numéros sont utilisés pour un but frauduleux ou un abus, l'opérateur de terminaison doit alors bloquer ces appels ou les renvoyer vers un message vocal standard, sans préjudice des dispositions de l'art. 51, § 5, LCE²⁰.

¹⁹ Le nombre de chiffres qui composent un numéro E.164 est fixé dans la plupart des plans de numérotation nationaux. Ainsi, un numéro mobile français est composé de 11 chiffres au format international : +33 6 AB CD EF GH.

²⁰ « § 5 L'Institut peut toujours et de sa propre initiative mais néanmoins au cas par cas, exiger que les opérateurs bloquent l'accès à des numéros et services lorsque cela se justifie pour des raisons de fraude ou d'abus, et que les opérateurs déduisent dans ces cas les revenus d'interconnexion ou d'autres services correspondants. »

47. Si, lors d'appels internationaux entrants, un numéro de présentation qui n'est pas fiable apparaît, celui-ci est supprimé par l'opérateur belge qui reçoit les appels.
48. L'IBPT reconnaît qu'il existe des difficultés pour les opérateurs en ce qui concerne les appels internationaux car les bonnes informations ne sont pas toujours disponibles pour satisfaire aux règles énumérées au titre « 6.2. Appels internationaux entrants ». C'est la raison pour laquelle il vaut mieux considérer cela comme une obligation de moyen plutôt qu'une obligation de résultat.

6.3. Appels (vocaux) nationaux sur la base de la technologie IP

49. Pour les appels (vocaux) nationaux sur la base de la technologie IP, lorsqu'aucune donnée CLI n'est disponible ou lorsqu'il y a des raisons de douter de la conformité aux quatre principes, l'opérateur receveur des passerelles effectuant l'interconnexion (via la signalisation SS7) doit ajouter un numéro de réseau spécial ou le remplacer à partir d'une série de numéros au sens du titre 7 ci-dessous « La série spéciale de numéros CLI ». Ce numéro de réseau doit recevoir le marquage « unavailable » afin qu'il ne soit pas montré à la personne appelée.
50. Si, lors d'appels (vocaux) nationaux via IP, un numéro de présentation qui n'est pas fiable apparaît, celui-ci est supprimé par l'opérateur belge qui reçoit les appels.

6.4. Liste noire

51. Certains numéros géographiques (par exemple de banques ou d'employés de banque) sont particulièrement sensibles à l'usurpation de CLI (spoofing) dans un contexte de fraude (phishing). Les utilisateurs finals de ces numéros sont demandeurs d'un blocage systématique des appels en provenance de l'étranger utilisant ces CLI. Afin d'éviter toute usurpation de CLI depuis l'étranger, l'IBPT établira et tiendra à jour une liste de numéros géographiques sensibles à la fraude (« liste noire ») où les utilisateurs finals de ces numéros géographiques peuvent demander explicitement à être répertoriés. Une telle « liste noire » pourrait être utilisée par les opérateurs belges pour bloquer les appels utilisant ces CLI provenant de l'étranger. Les modalités et processus concrets seront élaborés au sein du groupe de travail antifraude de l'IBPT.

7. La série spéciale de numéros CLI

52. Au sein du plan de numérotation téléphonique belge, le code de service « 9900 » est attribué en tant que numéro de réseau spécial. Deux chiffres après le code de service (indiqués ici comme « XY ») identifient l'opérateur de manière univoque. Les numéros de réseau sont composés de 11 chiffres exactement et ont le format international suivant +329900XYABC, où ABC est choisi par l'opérateur XY. Ainsi, ABC peut désigner une passerelle précise au sein du réseau. Cette approche doit faciliter la traçabilité dans le cadre de la fraude ou de l'abus ou dans le cadre d'enquêtes de police.
53. Ce numéro de réseau spécial doit recevoir le marquage « unavailable » (« indisponible ») afin que le numéro de téléphone ne soit pas montré à la personne appelée. Veuillez noter que par dérogation au troisième principe (voir le point 34) ce numéro ne peut pas être appelé.

54. Tout opérateur qui relève des dispositions des points 44 et 49 doit demander un tel code de réseau spécial (via numbering@bipt.be). L'attribution du code est gratuite.
55. Si, pour des raisons techniques, le numéro de réseau spécial ne peut pas encore être utilisé, la CLI non fiable doit être supprimée et l'appel doit être considéré comme « CLI unavailable ».

8. Vie privée

56. L'article 130 de la LCE prévoit le droit pour l'utilisateur final de s'opposer à la présentation de son identification en tant que partie appelante. Pour cette raison, l'opérateur depuis lequel l'appel est émis doit indiquer un marquage de protection de la vie privée avec le numéro de téléphone. Ce marquage doit indiquer au réseau sur lequel termine l'appel les informations suivantes concernant la CLI :

« Available » (« disponible ») l'appelant a eu l'opportunité de s'opposer mais a choisi de ne pas le faire ou

« Withheld » (« retenu ») l'appelant a eu l'opportunité de s'opposer et a choisi de le faire.

57. Pour les appels émis depuis l'étranger, l'opérateur de transit international qui reçoit en premier ces appels sur le territoire belge doit utiliser ces mêmes marquages de protection de la vie privée, mais avec une autre signification :

« Available » (« disponible ») : les données CLI sont jugées fiables et l'appelant ne s'est pas opposé à la présentation de sa CLI ou

« Withheld » (« retenu ») : l'appelant indique explicitement que sa CLI ne peut pas être présentée à l'appelé ou
--

« Unavailable » (« indisponible ») : la CLI n'est pas disponible ou n'est pas jugée fiable en vertu des quatre principes ; de plus, un numéro de réseau spécial avec le code de service « 9900 » est attribué.
--

58. Il y va de la responsabilité de l'opérateur qui termine les appels (« terminating operator ») de veiller à ce que la CLI soit uniquement présentée à l'appelant qui a choisi de rendre ces informations disponibles pour l'appelé qui choisit de ne pas empêcher l'affichage de la CLI pour les appels entrants.
59. Concernant les appels vers l'étranger, les données CLI peuvent uniquement être transmises lorsque l'appelant a choisi de mettre ces informations à disposition, et en cas de raisons suffisantes de croire que les opérateurs à l'étranger respecteront les marquages de protection de la vie privée. Si ce n'est pas le cas, l'opérateur de transit international belge doit supprimer la CLI pour les appels où l'information CLI est classée « retenue » ou « indisponible » pour éviter que l'identité de l'appelant soit présentée à l'appelé (à l'étranger). La liste des pays non fiables peut être consultée sur le site Internet de la Commission européenne (voir : https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en).

9. Les services d'urgence

60. Les dispositions du présent chapitre sont applicables aux appels téléphoniques vers les numéros d'urgence définis²¹ pour tous les services d'urgence énumérés à l'article 107, § 1er, LCE, et donc tant pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (joignables via le 100, 101 et 112) que pour ceux offrant de l'aide à distance (par ex. le centre antipoison).
61. Les centrales de gestion de ces services d'urgence utiliseront le numéro de réseau afin d'identifier l'appelant. Si un appel d'urgence est effectué, tous les opérateurs impliqués dans le traitement de l'appel d'urgence doivent transmettre les données CLI pertinentes sans modification. L'opérateur possédant le réseau à partir duquel l'appel d'urgence est passé doit au minimum communiquer le numéro de réseau en tant que CLI.
62. Ce numéro de réseau permet notamment aux fournisseurs des services d'urgence offrant de l'aide sur place de consulter la base de données des services de renseignements téléphoniques pour ainsi trouver l'identité de l'appelant. L'identification de la ligne appelante ou de l'appelant est en effet nécessaire pour les services d'urgence offrant de l'aide à distance lorsqu'ils constatent qu'une situation nécessite une aide urgente sur place : dans un tel cas, les informations CLI doivent pouvoir être transmises (via transfert ou oralement) aux services d'urgence offrant de l'aide sur place.
63. Les appels téléphoniques aux services d'urgence doivent toujours être reliés aux services d'urgence, même si l'on doute que les données CLI liées à l'appel satisfassent aux quatre principes. Dans de tels cas, les opérateurs concernés doivent prendre des mesures adéquates pour éviter que des situations similaires se reproduisent à l'avenir.
64. La possibilité de l'utilisateur final de s'opposer à son identification en tant que partie appelante n'est pas applicable aux appels aux services d'urgence. Les centrales de gestion impliquées doivent recevoir les données CLI pour tous les appels.
65. Lorsqu'un appel d'urgence est émis depuis un réseau d'entreprise vers un service d'urgence, l'opérateur transmet alors le numéro de présentation de l'appelant. Le numéro de présentation au sein d'un réseau d'entreprise est identifié au minimum par une localisation véridique du point de terminaison du réseau au sein du réseau d'entreprise. L'opérateur met un outil d'aperçu à la disposition de l'exploitant de ce réseau d'entreprise ou exige par exemple un fichier Excel de ces clients avec les données qui associent les numéros de téléphone à la localisation géographique au sein du réseau de l'entreprise et permettant d'identifier individuellement chaque numéro de présentation. Dans ce contexte, l'on entend par identification individuelle au minimum une identification du local/bâtiment ou le nom de l'utilisateur avec sa localisation physique (par ex. l'adresse). Pour les numéros de présentation qui ne sont pas identifiés individuellement au sein du réseau d'entreprise, la sortie vers le réseau public est bloquée.

²¹ Arrêté royal du 2 février 2007 relatif aux services d'urgence en exécution de l'article 107, § 1^{er} et § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques pour les services d'urgence.

10. Conclusion

66. Actuellement, l'utilisation de la CLI est confrontée à deux défis : d'une part, des personnes et des organisations malhonnêtes font un usage abusif de la CLI pour tromper les utilisateurs finals. D'autre part, les opérateurs souhaitent pouvoir utiliser la CLI de manière plus flexible. Ces évolutions ne sont que partiellement encadrées par la réglementation actuelle. L'IBPT n'est pas opposé à la flexibilité au niveau de l'utilisation de la CLI à condition :

- i. d'éviter les abus, de garantir la disponibilité des services d'urgence et de garantir la localisation d'une personne appelant un service d'urgence, et
- ii. de satisfaire aux obligations en matière de collaboration avec les services judiciaires et les services de renseignement et de sécurité.

67. Afin de remplir ces conditions, l'IBPT présente des lignes directrices qui, en résumé, comprennent ce qui suit :

les opérateurs respectent les quatre principes, à savoir chaque appel sur le territoire belge doit être associé à un numéro de réseau ; le numéro de réseau identifie de manière unique la ligne appelante ; le numéro de présentation peut être appelé et tant le numéro de réseau que de présentation sont des numéros de téléphone conformes au plan de numérotage public international ;

- i. ces principes doivent être appliqués par les opérateurs qui réalisent la connexion, ainsi que par les opérateurs responsables de la suite de l'acheminement dans le sens où ils ne peuvent pas modifier le numéro transmis ;
- ii. les numéros de présentation ne peuvent être transmis que sous réserve de validation du droit d'utilisation ;
- iii. les opérateurs contrôlent le respect de ces principes et valident les droits d'utilisation. Cela implique notamment qu'ils suppriment les numéros de téléphone non fiables et ajoutent les numéros de réseau spéciaux aux appels IP(voaux) suspects et aux appels internationaux suspects ;
- iv. enfin, les appels téléphoniques aux services d'urgence doivent toujours être reliés aux services d'urgence, même en cas de données CLI douteuses.

68. Le but des présentes lignes directrices **est d'augmenter la fiabilité de la CLI**, étant entendu qu'elles ne résoudront pas tous les problèmes et que les abus par des parties établies à l'étranger ne peuvent pas être totalement exclus.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil