

Guide du processus d'intégration à RCS pour les entreprises – Canada

Version 1.0 - 19 décembre 2025

Objet

Le présent document décrit le processus uniformisé de vérification et d'intégration des agents et des programmes de RCS pour les entreprises établi pour les services de messagerie du Canada. Aux fins de ce document, le terme « agent » s'entend d'une entité programmatique qui envoie des messages RCS pour le compte d'une entreprise. Le service RCS pour les entreprises (autrefois désigné sous le vocable « RBM ») permet aux agents de communiquer avec les utilisateurs au moyen de messages textes, d'événements et d'autres requêtes dans le but de soutenir la réalisation d'objectifs commerciaux déterminés, par l'entremise de la plateforme RCS pour les entreprises de Google et d'API de messagerie RCS pour les entreprises.

Les procédures décrites dans ce guide entreront en vigueur le **1^{er} janvier 2026**.

À la base, le processus d'intégration présenté a été mis en place pour fournir une méthode uniforme de prise en charge pour les marques et les agrégateurs, et offrir du même coup plus de transparence pour les opérateurs de télécommunications. Il s'agit toutefois d'une solution temporaire pour mettre en lumière les lacunes existantes et améliorer les processus jusqu'à l'adoption d'un modèle évolutif plus permanent. Toutes les considérations valables soulevées par les opérateurs seront intégrées au processus au fur et à mesure de son évolution.

Le processus d'intégration, élaboré par l'Association canadienne des télécommunications (« l'Association ») à la demande de ses membres et de ses associés¹, sert à confirmer que les exigences de l'opérateur sont respectées et à promouvoir la conformité aux normes et aux pratiques d'excellence de l'industrie.

Le présent guide est un document de travail qui sera peaufiné au fil des améliorations qui seront apportées au processus.

Conditions d'utilisation et conformité

Les autorisations délivrées aux agents sont conditionnelles au respect de la [Politique d'utilisation autorisée de Google](#), comme l'exige cette entreprise, ainsi qu'à toutes les

¹ Les membres et associés comprennent les entreprises suivantes : [BCE Inc.](#) (Bell Mobilité, PC Mobile, Virgin Plus, Lucky Mobile), [Eastlink](#), [Freedom Mobile](#), [Rogers](#) (Chatr, Fido), [TELUS](#) (Koodo, Public Mobile), et [Vidéotron](#) (Fizz).

conditions de service, politiques ou lignes directrices applicables établies par les opérateurs participants. Les marques et les agrégateurs doivent également se conformer aux [Pratiques d'excellence pour les programmes de messagerie d'application à personne \(A2P\) canadiens](#).

Il incombe notamment à la marque, à l'agrégateur et à toutes les autres entités participantes de se tenir au courant des exigences en matière de conformité et de les observer. On s'attend aussi à ce que les agrégateurs revoient régulièrement les ressources officielles sur les exigences de conformité du service RCS pour entreprises, la documentation publiée par les opérateurs et les mises à jour de la politique de Google pour s'assurer de bien respecter les normes et les attentes de l'industrie qui évoluent avec le temps.

L'Association recommande aux marques, aux agrégateurs et aux autres entités participantes de procéder de manière proactive à l'examen de leurs programmes de RCS pour entreprises. Si l'examen révèle un défaut de conformité, les parties devront prendre les mesures correctives nécessaires et on les encourage à déclarer le ou les problème(s) à l'Association. Les déclarations volontaires seront prises en compte par les opérateurs participants dans leur décision de suspendre ou désactiver un agent, selon ce qu'ils jugeront bon.

Normes de vérification des marques

Les agrégateurs à connexion directe sont responsables de vérifier l'identité et la légitimité de toutes les marques qui souhaitent lancer un agent au Canada. Pour ce faire, les agrégateurs doivent utiliser des processus et des pratiques robustes de « connaissance du client » et appliquer les exigences de manière uniforme à l'ensemble des agents.

À tout le moins, les agrégateurs à connexion directe doivent vérifier les informations suivantes :

- le nom officiel de l'entreprise,
- l'adresse de l'entreprise,
- les coordonnées du contact au sein de l'entreprise,
- le numéro d'entreprise ou l'identifiant (tel que le numéro d'entreprise attribué par l'ARC au Canada, ou l'EIN aux États-Unis),
- l'adresse du site web de l'entreprise.

Types de messages et catégories de facturation des agents

Pendant le processus d'examen et d'approbation des agents, il y a une étape de vérification de la catégorie de facturation déclarée. Si la catégorie indiquée ne correspond pas à la description de l'agent ou à son mode d'interaction concret, la demande de lancement pourra être refusée et l'agent pourra éventuellement être suspendu ou supprimé, à la discrétion de l'opérateur.

Lors de la création d'un agent, l'agrégateur doit préciser la catégorie de facturation à utiliser, qui est déterminée par le mode d'interaction de l'agent avec les utilisateurs finaux et la façon dont le flux de messagerie qu'il produit est classé aux d'examen et de facturation.

La catégorie de facturation demandée doit correspondre aux utilisations proposées de l'agent et aux définitions adoptées par Google ci-dessous :

1. **Agent conversationnel** : Désigne les agents qui engagent un dialogue avec les utilisateurs. La facturation est déclenchée par la réponse de l'utilisateur à un message A2P ou lorsque l'agent répond à un message P2A, dans les 24 heures de la réception, en marge d'une conversation existante.

Exemple : un échange de messages entre un service à la clientèle et un utilisateur.

2. **Agent non conversationnel** : Désigne les agents qui envoient des messages dans une conversation surtout unidirectionnelle, donc auxquels ils ne s'attendent pas à recevoir de réponses. Cette catégorie prévoit deux types de messages, savoir :

- a. **Message de base (non conversationnels)** : Message A2P qui ne contient que du texte (maximum de 160 caractères).

Exemple : Message d'authentification à deux facteurs ou rappel de rendez-vous.

- b. **Message unique (non conversationnel)** : Message A2P contenant du contenu enrichi ou un message texte de plus de 160 caractères.

Exemple : Message promotionnel renfermant une image.

Les types de messages et les catégories de facturation décrites ci-dessous sont définis par Google. Pour connaître les définitions officielles et les plus à jour, veuillez vous reporter à la [documentation de Google sur le service RCS pour entreprises](#). L'Association prendra les mesures raisonnables pour rendre compte des changements apportés par Google, mais en cas d'écart entre le guide et les documents de Google, ceux-ci auront préséance.

Remarque : La catégorie de facturation d'un agent peut seulement être modifiée avant le lancement. Toute demande de changement après le lancement doit être adressée par courriel à rbm-support@google.com.

Processus d'examen et d'approbation des agents

Le processus d'approbation des agents suppose la coordination à plusieurs étapes entre les agrégateurs, l'Association et les opérateurs participants, pour assurer la validation de chacun des agents de manière appropriée (selon les normes applicables) et en conformité avec toutes les exigences de Google et des opérateurs participants.

La première étape du processus suit la validation de la marque, confirmée par l'agrégateur à connexion directe (ACD). Une fois cette étape franchie, il incombe à l'ACD de créer l'agent dans la console d'administration de Google et de soumettre le [formulaire d'inscription au service RCS pour entreprises](#) (en anglais seulement) pour examen à l'Association à l'adresse

suivante : radmin@canadatelecoms.ca. Ce formulaire permet de recueillir tous les renseignements nécessaires pour satisfaire aux exigences d'intégration établies par Google et à celles de l'opérateur participant. L'agent devrait être créé dans la console d'administration de Google avant l'envoi du formulaire, puisque les informations exigées par Google doivent correspondre aux données entrées pour l'agent dans la console. Tout écart entre les deux jeux de données peut entraîner le refus de l'agent.

Les formulaires de demande d'inscription au service RCS pour entreprises peuvent être soumis à l'Association en tout temps, mais le processus d'examen est assujéti au calendrier suivant :

Étape	Échéance
Création d'un agent et envoi de la demande d'inscription à l'Association	13 h tous les jeudis
Demande de lancement sur la console Google (demande de lancement d'agent)	Après la confirmation par l'Association (au plus tard le jeudi, 17 h)
Examen par l'opérateur	Du vendredi au mardi
Confirmation de l'approbation demandée par l'Association	Le mercredi suivant

Remarque : Les demandes d'inscription envoyées à la plateforme Google qui sont reçues après le jour et l'heure limites d'une semaine donnée sont examinées dans le cycle suivant.

L'Association procède à l'examen du formulaire soumis pour s'assurer que tous les renseignements demandés ont été fournis et sont exacts, et que l'information reçue est claire et cohérente. Si l'information est jugée conforme, l'Association confirme à l'agrégateur qu'il peut soumettre l'agent sur la console Google pour qu'il soit lancé. En cas de problème constaté dans l'examen de la demande, l'Association communiquera directement avec l'agrégateur pour résoudre les écarts ou les omissions avant de passer à l'étape suivante.

Après avoir soumis l'agent à lancer dans la console Google, l'agrégateur doit en aviser l'Association. L'Association indiquera chaque semaine aux opérateurs participants les agents qui sont prêts à subir le processus d'examen et d'approbation dans la console Google.

Chaque opérateur procédera à son propre examen indépendant pour s'assurer que l'information sur l'agent entrée dans la console est conforme à celle soumise sur le formulaire d'inscription au service RCS pour entreprises de l'Association. Il doit aviser celle-ci lorsque l'agent aura été approuvé. Après l'étape d'approbation par l'opérateur, l'Association enverra un avis de confirmation à l'agrégateur pour lui signifier que l'agent a été approuvé et qu'il est prêt à être utilisé sur le marché canadien du service RCS pour entreprises.

Refus d'un agent

Si l'agent ne satisfait pas les critères de lancement sur un réseau de télécommunications ou si les renseignements sur l'agent fournis ne correspondent pas à ceux indiqués sur le formulaire soumis à l'Association, l'opérateur pourra refuser de lancer l'agent sur la console Google. Le motif du refus doit être fourni.

Les motifs de refus courants invoqués peuvent comprendre les suivants :

- L'agent n'est pas inscrit à l'Association.
- Les renseignements sur l'agent ne concordent pas avec ceux fournis sur le formulaire de demande à l'Association.
- Les renseignements fournis sont incomplets ou inexacts.
- Le cas d'utilisation est interdit en vertu des politiques de l'opérateur.
- Il y a des preuves d'activité frauduleuse, trompeuse ou interdite.

Suspension ou suppression d'un agent

L'opérateur peut, à sa discrétion, suspendre ou désactiver de manière permanente un agent en tout temps. Les motifs de suspension ou de suppression comprennent les suivants, sans toutefois s'y limiter :

- violation des obligations contractuelles;
- non-conformité aux exigences de l'opérateur; de l'industrie ou de l'organisme de réglementation;
- mauvaise classification du type de messages ou mauvais choix de catégorie de facturation;
- plaintes graves ou répétées de la part des consommateurs;
- preuve d'activité frauduleuse; trompeuse ou interdite;
- risques pour la sécurité; mauvaise utilisation des données ou autres activités pouvant causer du tort aux consommateurs ou au réseau de télécommunications ou à ses abonnés;