

LCAP

Ce que vous devez savoir concernant la nouvelle Loi canadienne anti-pourriel

Jason McLinton, directeur principal, Conseil canadien du commerce de détail et
Jean-Guy Côté, Directeur, Relations gouvernementales et Affaires publiques, Conseil canadien du
commerce de détail

30 janvier 2014



Structure de webinaire

- L'accent sera mis sur les messages électroniques commerciaux
- À qui la Loi s'adresse-t-elle?
- Pourquoi maintenant?
- Concepts clés
- Transition
- Se préparer à se conformer



À qui la loi s'adresse-t-elle?

- À tout le monde, essentiellement
 - Aux sociétés, aux organismes à but non lucratif, aux particuliers, aux collèges et universités, aux associations commerciales, aux hôpitaux, aux entreprises incorporées ou non, etc.
- Les exemptions sont réservées aux œuvres de bienfaisance enregistrées et aux partis politiques qui sollicitent du financement



La LCAP – Pourquoi maintenant?

- Des consultations publiques sur le pourriel et les logiciels malveillants ont débuté en 2004
- Le règlement a été adopté en 2010, mais n'est pas entré en vigueur avant que les réglementations ne soient finalisées
- Le règlement sur la protection du commerce électronique a été adopté en 2013 (Le CRTC avait permis l'adoption de la réglementation en 2012)
- Le règlement entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2014
- En attente des lignes directrices pour l'exécution de la part du CRTC



Concepts clés

- Messages électroniques commerciaux– MEC
- Consentement – Vous ne pouvez envoyer de MEC sans l’obtenir
- Renseignements réglementés – L’information qui doit se trouver dans tout MEC que vous envoyez
 - Y compris les mécanismes de désabonnement
- Archives – Le fardeau de la preuve vous appartient
- Sanctions – Administratives et civiles



Qu'est-ce qu'un message électronique commercial?

Le MEC se définit ainsi selon la Loi :

- **Message électronique commercial**
- (2) Pour l'application de la présente loi, est un message électronique commercial le message électronique dont il est raisonnable de conclure, vu son contenu, le contenu de tout site Web ou autre banque de données auquel il donne accès par hyperlien ou l'information qu'il donne sur la personne à contacter, qu'il a pour but, entre autres, d'encourager la participation à une activité commerciale et, notamment, tout message électronique qui, selon le cas
 - (a) comporte une offre d'achat, de vente, de troc ou de louage d'un produit, bien, service, terrain ou droit ou intérêt foncier;
 - (b) offre une possibilité d'affaires, d'investissement ou de jeu;
 - (c) annonce ou fait la promotion d'une chose ou possibilité mentionnée aux alinéas a) ou b); ou
 - (d) fait la promotion d'une personne, y compris l'image de celle-ci auprès du public, comme étant une personne qui accomplit — ou a l'intention d'accomplir — un des actes mentionnés aux alinéas a) à c).
- **Autre message électronique commercial**
- (3) Le message électronique comportant une demande de consentement en vue de la transmission d'un message visé au paragraphe (2) est aussi considéré comme un message électronique commercial.

Qu'est-ce que ça signifie?

- Si vous envoyez un message qui tente de persuader quelqu'un d'acheter quelque chose, c'est un MEC
- Si vous envoyez un message à quelqu'un pour lui demander de vous donner la permission de lui envoyer un MEC, c'est un MEC



Qu'est-ce que ça signifie?

- Les courriels, messages textes, messages instantanés et sur les réseaux sociaux sont tous des messages électroniques
- La majorité des messages B2C (relations entreprises-consommateurs) sont commerciaux
- Plusiques messages B2B (relations entreprises-entreprises) sont commerciaux



Qu'est-ce que ça signifie?

- Le CRTC détermine ce qui est du contenu commercial, le message, l'intention, les liens sont tous considérés
- Si c'est un MEC, vous devez obtenir le consentement pour l'envoyer ou avoir un statut qui correspond à l'une des exemptions du Règlement
- Il n'y a pas d'exceptions quant à ce qui est considéré comme un MEC. Si son contenu est commercial, c'est un MEC... mais certaines exemptions existent quant au moment où les règles s'appliquent



Quelles sont les exemptions?

- Même si un message est un MEC, vous n'aurez pas besoin de consentement pour :
 - Envoyer un estimé sur demande
 - Compléter une transaction
 - Fournir de l'information concernant une garantie, un rappel ou des questions de sécurité

Dans tous ces cas, vous **devez** inclure les renseignements réglementés et un mécanisme de désabonnement



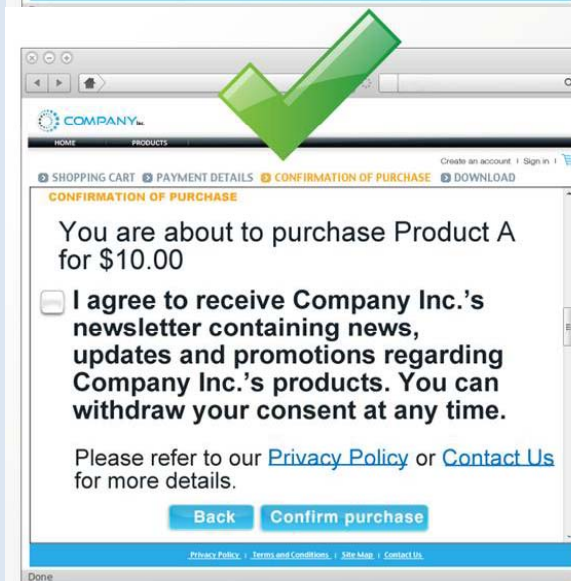
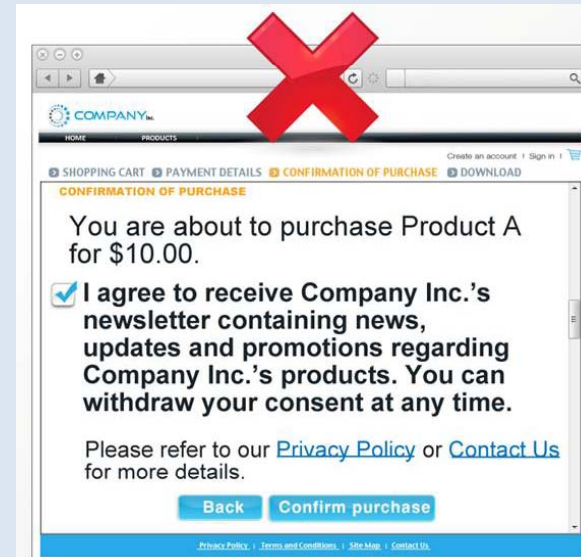
Qu'est-ce que le consentement?

- Chaque personne qui reçoit un MEC de votre part doit au préalable vous avoir donné sa permission :
- Il existe deux types de consentement :
 - Exprès, qui signifie que la personne vous a activement donné la permission de lui envoyer un MEC
 - Implicite, qui signifie qu'il serait raisonnable de conclure que vous avez la permission de quelqu'un pour lui envoyer un MEC en fonction de relations déjà établies
 - Vous ne pouvez envoyer un message électronique pour demander cette permission après le 1^{er} juillet 2014

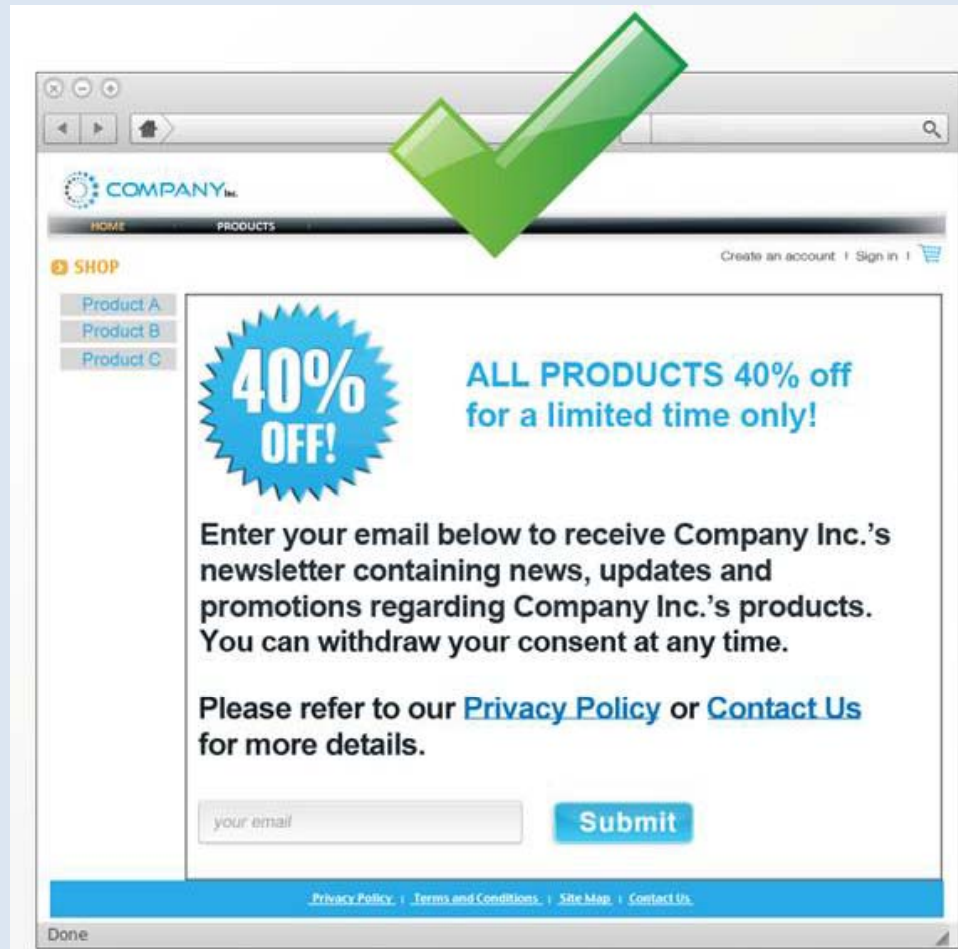


Consentement exprès

- Une indication active et positive qu'une personne désire recevoir des MEC
- Peut se présenter sous la forme de :
 - Inscription sur un site Web
 - Réponse à un concours ou une offre de coupon
 - Inscription au lieu de vente
 - Inscription par téléphone
- **Vous ne pouvez pas** «**pré-configurer,**» **vous devez** inclure les renseignements réglementés et **devez** garder des traces



Autre exemple d'obtention de consentement exprès



Comment ne pas obtenir de consentement X coupons, tirages ou sondages

40 % de réduction!

Inscrivez votre adresse courriel ci-dessous pour échanger votre chèque-cadeau gratuit contre une réduction de 40 % et pour être admissible à notre grand tirage de plus de 1000 prix.

_____ [ENVOYER]



Comment ne pas obtenir de consentement

X courriels de suivi et coupons, etc.

Veillez trouvez ci-joint votre coupon de 40 % de réduction. Vous êtes également admissible à notre grand tirage et courez la chance de gagner l'un des 1 000 prix!

J'accepte de recevoir l'infolettre de l'Entreprise inc. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.



Consentement implicite

- Une relation familiale

- Relation par le mariage ou parent-enfant où une communication directe, dans les deux sens, peut être démontrée

- Une relation personnelle

- Évidence du partage de mêmes intérêts par le biais de communications dans les deux sens pendant une certaine période de temps

- Une relation d'affaires ou non

- Plusieurs exemptions de la section 6 de cette Loi



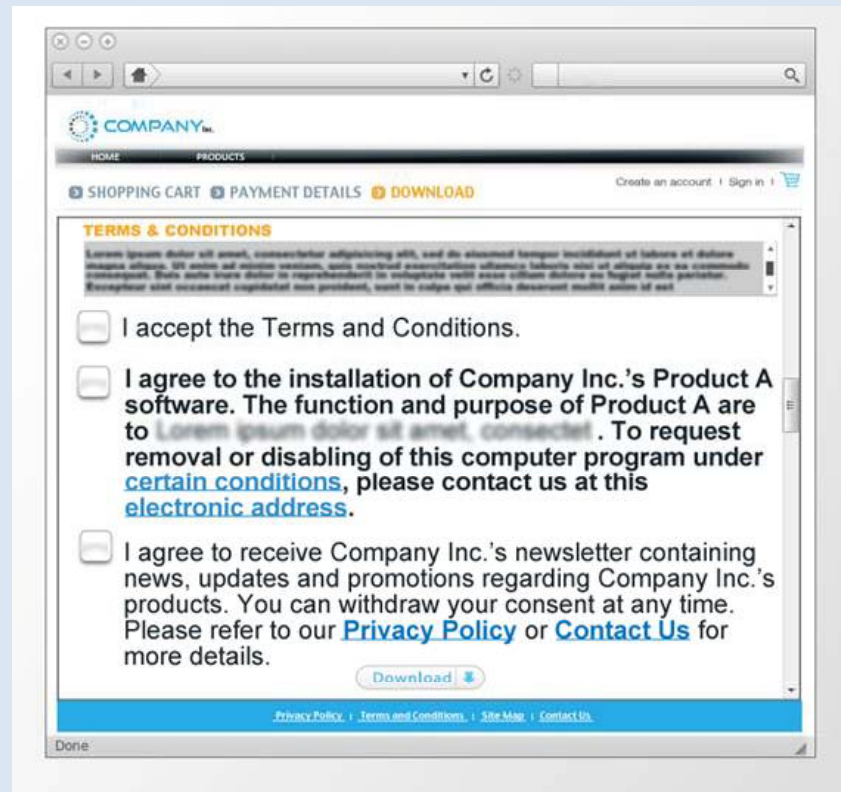
Exemptions pour les relations d'affaires

- Même si un message est un MEC, la LCAP ne s'applique pas (consentement non requis) dans le cas des messages envoyés :
 - Au sein d'une organisation
 - Entre des organisations ayant une relation
 - Pour répondre à une plainte
 - Pour répondre à une demande
 - Pour satisfaire une obligation légale
- Cela signifie aussi qu'il n'y a pas de conditions requises quant à l'inclusion de renseignements réglementés ou de mécanisme de désabonnement pour ces types de messages

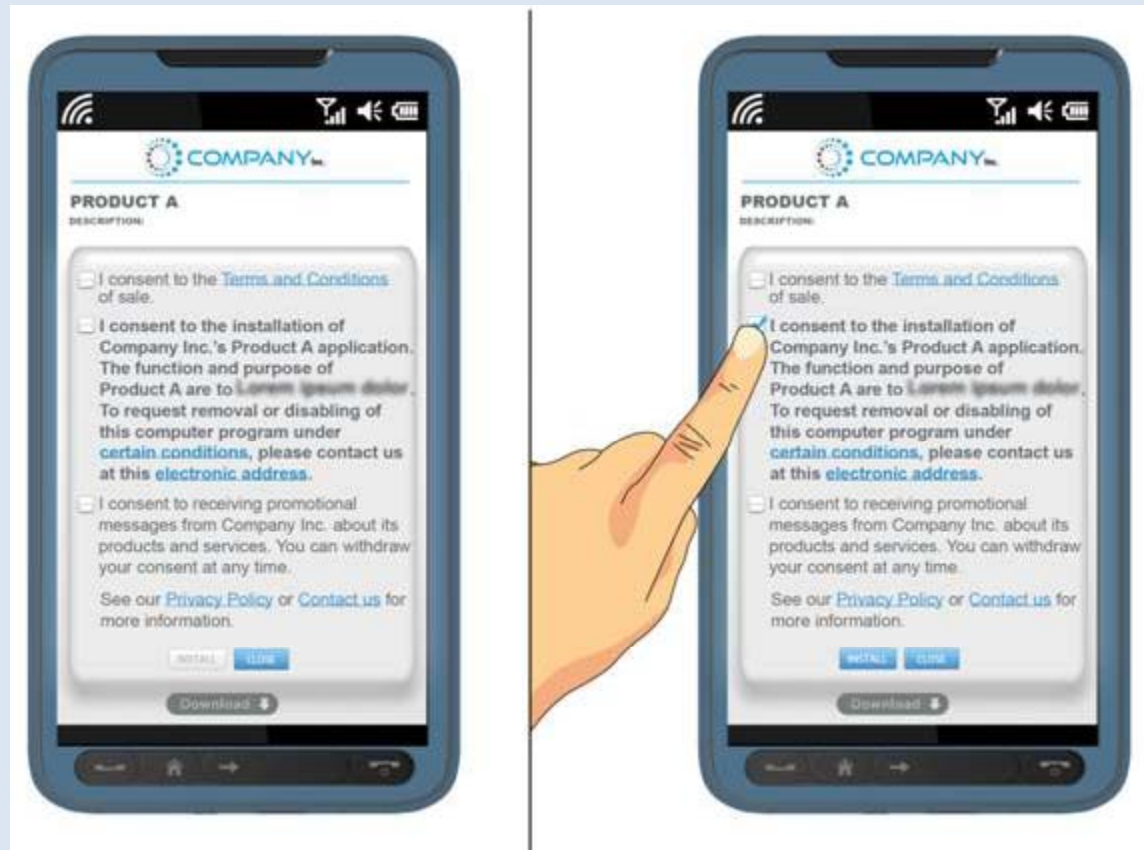


Autres considérations sur le consentement

- «Consentement distinct» – les programmes informatiques et les MEC doivent obtenir des consentements séparément
- Vous ne pouvez regrouper les consentements – un consentement à recevoir des MEC ne peut être lié à une entente, un achat ou un concours



Exemples d'obtention de consentement distinct



Comment ne pas obtenir de consentement X multiple

- J'accepte les conditions générales. J'accepte l'installation du logiciel de l'Entreprise inc. J'accepte de recevoir l'infolettre de l'Entreprise inc.



Renseignements réglementés

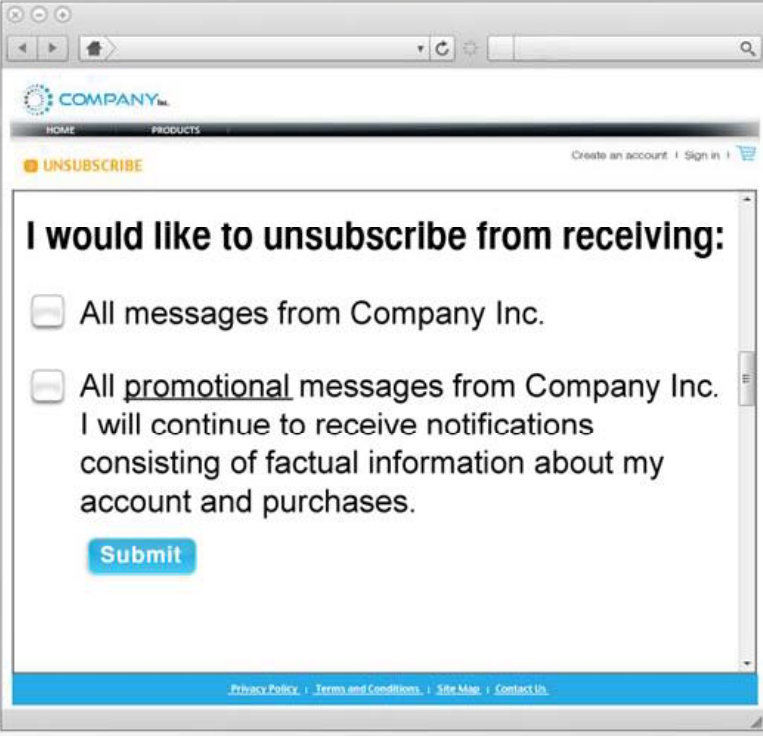
Tous les MEC sous la LCAP **doivent** :

- Identifier l'émetteur du message
- **ET** identifier au nom de quelle personne le message est envoyé
- Fournir l'information de contact pour les deux points plus haut, c'est-à-dire l'adresse postale
- Les adresses doivent être valides pour un minimum de 60 jours suivant l'envoi du message



Le mécanisme de désabonnement

- Doit être effectué par les mêmes moyens électroniques que le MEC
- Si ce n'est pas pratique (comme par message texte), alors par d'autres moyens électroniques et une adresse Web
- Il doit être inclus dans tous les messages envoyés
- Le destinataire ne doit pas avoir à payer
- Si le destinataire se désabonne – vous devez vous assurer qu'aucun autre message ne lui soit envoyé dans les **10** jours ouvrables!



COMPANY Inc.

HOME PRODUCTS

Create an account | Sign in |

UNSUBSCRIBE

I would like to unsubscribe from receiving:

All messages from Company Inc.

All promotional messages from Company Inc. I will continue to receive notifications consisting of factual information about my account and purchases.

Submit

Privacy Policy | Terms and Conditions | Site Map | Contact Us

Exemple de courriel

L'aubaine de la semaine : 40 % de réduction sur tout en magasin!

Ce message vous a été envoyé par Agency ABC au nom de XYZ Ltd. Veuillez communiquer avec nous au exemple@xyzltd ou au <<adresse postale>>.

SE DÉSABONNER

Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels de la part de XYZ Ltd., veuillez répondre par courriel en inscrivant votre nom, «et toute autre information permettant de vous identifier, comme votre adresse de courriel» à sedesabonner@xyzltd. Soyez avisé que ceci peut restreindre nos possibilités de vous envoyer des messages à l'avenir.



Archives – Le fardeau de la preuve vous appartient

- Vous **devez** garder des traces de la façon dont vous avez obtenu un consentement :
 - Pour le consentement exprès, cela signifie une base de données électronique, des archives papier, des fichiers audio ou d'autres moyens d'enregistrer l'heure, la date, les circonstances et la permission active accordée par le destinataire
 - Pour le consentement implicite, cela signifie une trace de la nature de la relation et de toute communication dans les deux sens (de préférence des copies de communications électroniques)



Sanctions

- Les SAP (sanctions administratives pécuniaires) pour les infractions peuvent s'élever à un maximum de 1 million \$ pour les particuliers et à 10 millions \$ pour les organisations
- Les SAP sont imposées par le CRTC ou un remplaçant désigné
- Les SAP sont mises en place pour favoriser le respect des règlements



Sanctions

- Les infractions ne sont pas considérées comme criminelles
- Peuvent être portées en appel à la Cour fédérale
- Non responsable si la diligence raisonnable peut être démontrée
- Le DPA (droit privé d'action) n'est pas valide pour 3 ans



Transition

- La Loi n'entre pas en vigueur avant le 1^{er} juillet 2014 pour les MEC
 - Le 15 janvier 2015 pour les programmes informatiques
- Révision législative obligatoire en 2017



Transition

- La Loi stipule également une période de transition de 3 ans
- Certains consentements demeurent valides au cours de la période de transition (les consentements exprès qui ne se conforment pas aux conditions règlementaires)



Mises en garde concernant la transition

Selon la FAQ de la CRTC publiée en décembre...

- La décision selon laquelle le contenu d'un message constitue en fait un MEC devra fort probablement être fait en fonction du cas par cas
- À toute fin pratique, certains consentements obtenus avant l'entrée en vigueur ne seront pas acceptables (consentements obtenus sous la LPRPDE)
- Dans le doute, on s'abstient



Comment s'y préparer

1. Examinez vos procédés

- À qui envoyez-vous les messages?
- Quel est le contenu de ces messages?
- Avez-vous un contenu approprié?
- Comment allez-vous prouver l'obtention du consentement?
- Comment allez-vous gérer les demandes de désabonnement?
- Votre personnel est-il bien formé?



Comment s'y préparer

2. Ce que vous pouvez faire dès maintenant :

- Obtenez le consentement pour vos listes d'envoi actuelles si vous n'êtes pas certain qu'elles sont couvertes
- Commencez à garder des preuves écrites des consentements obtenus



Comment s'y préparer

3. Ce que vous pouvez faire d'ici le 1^{er} juillet :

- Commencez à inclure des renseignements réglementés dans vos MEC, à moins qu'une exemption ne s'applique
- Arrêtez d'envoyer des messages électroniques comme premier point de contact
- Arrêtez d'envoyer des MEC sans consentement



Prochaines étapes

- Des rencontres CCCD / Industrie Canada en février et en mars
 - Première rencontre le 5 février à Toronto. Vous pouvez vous inscrire au caslsessionslcap@crtc.gc.ca
 - Possibilité d'assemblées ciblées pour les membres du CCCD / CCC



Des questions?



FAQ

Q: Pouvons-nous continuer à utiliser les listes de tiers achetée précédemment?

R: *Dans la plupart des cas, oui... tant que vous avez des archives et que les messages futurs contiennent l'information requise et un mécanisme de désabonnement... tant que vous avez une preuve écrite, vous n'aurez pas besoin de consentement exprès*



FAQ

Q: Puis-je envoyer un message à tous mes clients pour leur annoncer des changements légaux, puis leur demander ensuite de répondre par le biais d'un sondage pour confirmer si oui ou non ils donnent leur consentement?

R: *D'ici le 1^{er} juillet 2014, oui. Après le 1^{er} juillet 2014, oui, si vous avez reçu le consentement. Notez que si vous avez une trace écrite de la façon dont vous avez obtenu l'adresse de courriel avant le 1^{er} juillet 2014, le consentement est considéré comme implicite jusqu'au 1^{er} juillet 2017, et vous pourriez envoyer ce type de message, à moins bien entendu que le destinataire se désabonne.*



FAQ

Q: Puis-je envoyer un MEC à une autre entreprise sans consentement exprès? Doit-il contenir un mécanisme de désabonnement?

R: *Dans certains cas, oui. Certaines communications d'entreprise à entreprise sont dispensés des conditions de forme et de contenu et n'ont pas à contenir de mécanisme de désabonnement.*

- Aux employés, entre entreprises semblables qui ont une relation ou aux contractuels ayant des intérêts d'affaires similaires.



FAQ

Q: Je travaille pour une association industrielle et j'envoie souvent des MEC à mes membres. Cela veut-il dire que je suis dispensé des conditions liées au consentement exprès? Qu'en est-il de la forme et du contenu du MEC? S'ils décident de ne plus recevoir de MEC de ma part, puis-je continuer de leur envoyer leur avis de renouvellement?

R: *Une association industrielle est une corporation. Vous pouvez envoyer un MEC à une autre entreprise sans consentement exprès tant que vous avez une relation et en avez une trace écrite, les communications d'entreprise à entreprise sont dispensées des conditions de forme et de contenu et par conséquent, n'ont pas à contenir de mécanisme de désabonnement. Toutefois, il peut être plus prudent d'inclure un mécanisme de désabonnement dans les messages comme les infolettres et les publicités. Il est également important de noter que les adhésions potentielles ne sont pas couvertes par cette exemption.*



FAQ

Q: Nous vendons par distribution. Serions-nous considérés comme ayant une relation d'affaires existante avec le client final? Cela veut-il dire que nous sommes dispensés des conditions reliées au consentement exprès? Qu'en est-il de la forme et du contenu des MEC?

R: *Cela dépend de qui est le client final. Si le client final est un consommateur, alors non. Si c'est une autre entreprise, vous devriez être en mesure de fournir une preuve de cette relation.*



FAQ

Q: Pendant combien de temps devons-nous garder des archives de l'obtention des consentements?

R: *Tant et aussi longtemps que vous prévoyez communiquer avec le destinataire. À toute fin pratique, il est toujours plus prudent de garder ces preuves écrites bien au-delà de la date de la dernière communication. La loi stipule que des procédures peuvent être entamées jusqu'à 3 ans après que l'infraction ait été soulevée par le CRTC.*



FAQ

Q: Lors d'un salon professionnel, est-ce que scanner le badge d'une personne est considéré comme un consentement si cette personne est d'accord? La liste générée lors d'un tel événement sert-elle de preuve de consentement?

R: *Non, si la condition d'entrée au salon a été «regroupée» avec une demande de consentement. Oui si l'accès au salon était distinct et si vous avez clairement demandé à la personne si elle donnait son consentement à recevoir exactement le type de MEC et indiquait que scanner son badge était la façon dont vous gardiez une preuve de ce consentement.*



FAQ

Q: En ce qui concerne les conférences ou les salons, est-il acceptable d'envoyer un courriel aux participants du salon passé pour les informer que l'inscription en ligne a lieu ou pour leur rappeler de s'inscrire? Est-ce que ce serait là un cas de relation professionnelle qui ne requiert pas de consentement exprès tant qu'ils ont participé ou se sont préinscrits au cours des deux dernières années?

R: *Dans le cas des relations d'affaires existantes, le consentement est implicite pour deux ans ou jusqu'à ce que la personne révoque son consentement. Il est implicite pour une durée de 6 mois lorsque la «relation d'affaires existante» consiste seulement en une demande ou une application. À titre de mesure de transition, le consentement est implicite pour les relations d'affaires existantes jusqu'au 1^{er} juillet 2017, ou jusqu'à ce que cette personne révoque son consentement.*



Annexe A – Documentation supplémentaire

- La Loi, là où la plupart des nouvelles conditions sont énoncées (<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/E-1.6/index.html>)
- La dernière version des règlements proposés qui définissent les termes clés et les listes d'exemptions, appelées à changer avant d'être finalisées à l'automne prochain (<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2013/2013-01-05/html/reg1-eng.html>)

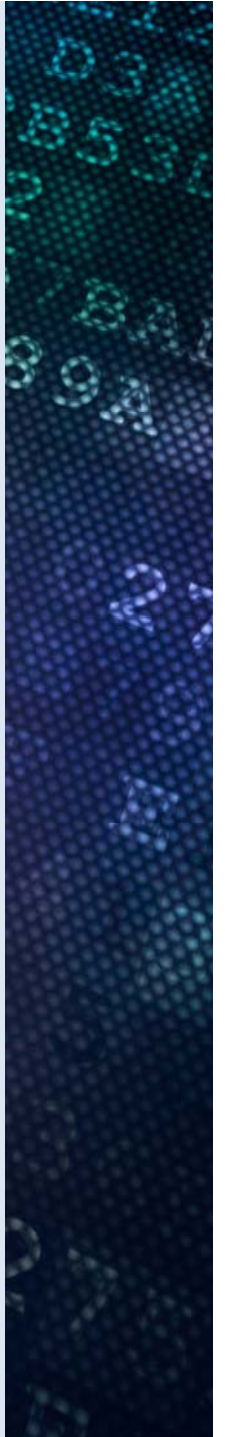


Annexe A – Documentation supplémentaire

- Bulletins sur les règlements de la CRTC et leur interprétation et des FAQ qui clarifient leur façon d'interpréter et d'appliquer les nouvelles règles
- <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/2012-183.htm>
 - <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/2012-548.htm>
 - <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/2012-549.htm>
 - <http://www.crtc.gc.ca/eng/casl-lcap.htm>



Merci!



Contact

Jason McLinton, Directeur principal
Relations avec le gouvernement fédéral
Conseil canadien du commerce de détail
613.656.7903
jmclinton@retailcouncil.org

Jean-Guy Côté, Directeur
Relations gouvernementales et
Affaires publiques
Conseil canadien du commerce
de détail
514-982-0267, poste 225
jgcote@cccd-rcc.org

