

GUIDE ANTI-POURRIEL POUR LE RÉPERTOIRE DE LA CANASA

1.0 Objectif

L'objectif du présent guide est de fournir aux membres de l'Association canadienne de la sécurité (« **CANASA** ») une orientation concernant l'utilisation de son répertoire pour envoyer des messages électroniques commerciaux (MEC) conformément aux exigences énoncées dans la *Loi canadienne anti-pourriel* (« **LCAP** »).

Le présent guide ne vise en aucun cas à remplacer un avis juridique; en cas de doute lié à une exigence quelconque de la LCAP, chaque membre est responsable d'obtenir un avis juridique indépendant. La CANASA ne peut être tenue responsable des éventuelles violations de la LCAP par un membre ou par une entité agissant au nom d'un membre.

2.0 Portée

Le présent guide s'applique à l'envoi de MEC, ce qui comprend les courriels, les messages textes, les messages sur les réseaux sociaux et les messages envoyés par toute autre voie électronique.

Les messages envoyés par voie électronique qui ne visent pas à encourager la participation à une activité commerciale (p. ex. les messages personnels) ne sont pas considérés comme étant des MEC au titre de la LCAP. Ils ne s'inscrivent donc pas dans le champ d'application du présent guide et n'y sont pas soumis.

3.0 Guide

3.1 Les membres qui utilisent le répertoire doivent se conformer aux exigences de la LCAP lorsqu'ils communiquent avec des destinataires.

3.2 Les employés des membres ne sont pas autorisés à envoyer des MEC à quiconque, sauf dans les cas suivants : ils ont reçu le consentement exprès du destinataire à recevoir des MEC (voir la **section 6.2**); le message n'est pas considéré comme étant un MEC au titre de la LCAP (voir la **section 5.0**); ou il existe un consentement implicite du destinataire à recevoir des MEC (voir la **section 6.3**).

3.3 Le non-respect du présent guide peut entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation de l'adhésion du membre à la CANASA.

4.0 Définitions

Destinataire fait référence à toute personne dont les coordonnées font partie du répertoire.

Employé d'un membre fait référence à tout employé, consultant ou représentant d'un membre.

Membre fait référence à toute organisation membre de la CANASA.

Message électronique commercial (MEC) fait référence à tout message électronique (pas uniquement les courriels) envoyé à un destinataire et dont l'un des objectifs est d'encourager la participation à une activité commerciale (c.-à-d. une activité commerciale d'un membre ou de l'un de ses partenaires). L'objectif d'un message électronique tient compte du contenu du message, ainsi que des hyperliens et des coordonnées qu'il contient. Les MEC n'incluent pas les communications vocales bidirectionnelles (c.-à-d. les messages vocaux envoyés à un compte de téléphone ou les appels téléphoniques) ni les messages par télécopieur.

Parmi les exemples « d'objectifs commerciaux », on peut citer les offres d'achat ou de vente d'un produit ou d'un service, les possibilités d'affaires ou d'investissements, les contacts initiaux auprès des clients potentiels, les nouvelles offres, les invitations à des événements, les promotions, les concours, les bulletins et même les cartes du temps des Fêtes. Un message électronique dans lequel on demande le consentement exprès du destinataire à recevoir des MEC est également considéré comme étant un MEC et peut être envoyé uniquement si le destinataire a fourni son consentement implicite ou si une exemption s'applique.

Message transactionnel fait référence à un message électronique qui contient uniquement des confirmations de commandes, des devis, des renseignements relatifs à une garantie ou à un élément de sécurité se rattachant à des produits ou services d'un membre, des renseignements sur l'utilisation des produits ou services d'un membre, sur des contrats commerciaux en cours ou sur des services actuellement offerts par un membre à l'organisation du destinataire (y compris les mises à jour et les modifications).

Organisation du destinataire fait référence au membre pour qui un destinataire travaille ou pour lequel il est un représentant autorisé.

Répertoire fait référence à la base de données que gère la CANASA et qui contient les coordonnées des employés des membres, y compris leurs adresses électroniques (courriels).

5.0 Lorsqu'un message électronique n'est pas visé par le guide anti-pourriel

5.1 **Le message n'est pas un MEC.** Les messages envoyés par voie électronique (c.-à-d. courriels, messages instantanés, messages sur les réseaux sociaux, messages textes, etc.) qui n'ont pas pour objectif d'encourager la participation à une activité commerciale (p. ex. une invitation à dîner, l'envoi d'un article au sujet d'un événement d'actualité, etc.) ne sont pas des MEC et ne s'inscrivent pas dans le champ d'application du présent guide anti-pourriel.

5.2 **Le message est un MEC exempté.** Si le message encourage la participation à une activité commerciale, mais que l'une des exemptions ci-dessous s'applique, le message électronique en question n'est pas visé par le présent guide anti-pourriel. Toutes les exemptions ci-dessous doivent faire l'objet d'une interprétation restrictive.

5.3 **Exemptions – Dans quelles situations un MEC est-il un MEC exempté?** Les dispositions du Guide anti-pourriel ne s'appliquent pas aux messages électroniques énumérés ci-dessous envoyés par les membres :

- **Adhésion à la CANASA :** les messages électroniques envoyés par un membre à la CANASA relativement à son adhésion. Un message de nature commerciale envoyé à un employé ou à un représentant de la CANASA, qui ne concerne pas les activités de la CANASA, ne peut bénéficier de cette exemption.
- **Communications interentreprises :** un MEC envoyé par un employé, un entrepreneur ou un franchisé d'un membre à un employé, représentant, entrepreneur ou franchisé d'un autre membre, si les organisations entretiennent une relation d'affaires au moment de l'envoi du message et que le message concerne les affaires de l'autre membre ou le rôle, les fonctions ou les tâches qu'exerce le destinataire au nom de l'autre membre ou au sein de son organisation.
- **Réponses aux demandes de renseignements :** les messages électroniques envoyés en réponse au message d'un destinataire ayant communiqué avec le membre pour lui demander des renseignements au sujet de ses produits, services ou activités.
- **Relations personnelles :** les messages électroniques envoyés à un destinataire avec qui l'employé du membre entretient une « relation personnelle » et avec qui le destinataire a déjà communiqué volontairement et de manière bilatérale; on entend par « relation personnelle » une relation dans laquelle les parties ont directement communiqué ensemble préalablement, et dans le cadre de laquelle aucune des parties n'a indiqué ne pas vouloir communiquer avec l'autre partie, et où il est raisonnable de conclure qu'il s'agit d'une relation personnelle.
- **Communications juridiques :** les messages électroniques envoyés à un destinataire dans le but de satisfaire à une obligation juridique, d'informer le destinataire d'un droit ou d'exercer un droit.

6.0 Exigences relatives au consentement

6.1 Lorsqu'un message électronique est considéré comme étant un MEC et qu'aucune des exemptions de la **section 5.0** ci-dessus ne s'applique, le membre doit obtenir, au préalable, le consentement du destinataire à recevoir des MEC avant de lui envoyer un tel message.

6.2 En règle générale, le membre doit obtenir le « **consentement exprès** » du destinataire avant de lui envoyer un MEC non exempté. On entend par « consentement exprès » une réponse positive à une demande de consentement, et cette dernière doit être fournie volontairement et à cet effet. Le consentement doit être clairement donné au membre (p. ex. au moyen d'un abonnement) et il ne peut s'agir d'une déduction s'appuyant sur le comportement.

6.3 Toutefois, au moment d'envoyer un MEC, on peut s'appuyer sur le « **consentement implicite** » d'un destinataire à recevoir des MEC, ce qui signifie que l'on peut envoyer un MEC sans avoir reçu le consentement exprès, et ce, dans les situations suivantes :

- le membre a entretenu une **relation d'affaires** avec l'organisation du destinataire qui s'est terminée au cours des deux (2) années précédant la date d'envoi du MEC, ou l'organisation du destinataire a acheté des produits ou des services du membre au cours des deux (2) années précédant la date d'envoi du MEC. Aux fins de précisions, il y a « relation d'affaires » entre un membre et l'organisation du destinataire lorsqu'il y a un échange commercial quelconque entre le membre et l'organisation du destinataire, et que l'une des parties vend un produit ou un service à l'autre partie;

- le destinataire a **demandé des renseignements** au sujet des produits ou services offerts par le membre au cours des six (6) mois précédant la date d’envoi du MEC;
- le destinataire a donné sa **carte professionnelle** ou ses coordonnées professionnelles par un moyen quelconque à l’employé d’un membre sans indiquer qu’il ne veut pas que l’on communique avec lui à des fins promotionnelles, et le MEC est lié à l’emploi ou à l’entreprise du destinataire;
- le MEC consiste uniquement en une **demande de renseignements** présentée par le membre à un destinataire relativement aux activités, aux produits et aux offres de l’organisation du destinataire concerné. Un MEC envoyé sur cette base ne peut inclure aucun contenu commercial supplémentaire (c.-à-d. que le MEC ne peut contenir aucune question au sujet du prix des produits de l’organisation du destinataire, et dans le même courriel, offrir ou publiciser un produit du membre);
- le message électronique est le premier MEC envoyé par un employé du membre dans le but de communiquer avec le destinataire à la suite d’une **référence** obtenue par une ou plusieurs personnes qui entretiennent une relation d’affaires, une relation personnelle ou une relation familiale avec l’employé du membre, et qui entretiennent également une de ces relations avec le destinataire, pourvu que le MEC divulgue le nom complet de la personne ou des personnes qui ont fourni la référence et que l’on indique que le message résulte de l’obtention de la référence. Ces personnes (qui fournissent la référence) doivent entretenir une *relation d’affaires existante* avec le membre dont l’employé communique avec le destinataire.

7.0 Exigences relatives à l’exemption du consentement – messages transactionnels

- 7.1 Il n’est pas nécessaire d’obtenir le consentement du destinataire pour envoyer un message électronique qui consiste uniquement en un **message transactionnel** (tel que défini ci-dessous), pourvu que le message comprend le contenu requis, décrit à la **section 8.0** ci-dessous.
- 7.2 Toutefois, si le message transactionnel comprend de l’information supplémentaire qui n’est pas liée à la transaction et qui est de nature commerciale, il est obligatoire d’obtenir le consentement du destinataire avant l’envoi du message transactionnel en question.
- 7.3 Les **messages transactionnels** courants qui peuvent être envoyés par un membre à un destinataire par voie électronique et qui ne requièrent pas le consentement préalable du destinataire à recevoir des MEC de la part du membre sont les messages qui contiennent uniquement les éléments suivants :
- confirmations de commandes, devis;
 - renseignements sur la garantie ou sur un élément de sécurité se rattachant aux produits ou services du membre;
 - renseignements sur l’utilisation des produits et services du membre;
 - renseignements sur les contrats en cours entre le membre et l’organisation du destinataire;
 - renseignements sur les produits et services actuellement offerts par le membre à l’organisation du destinataire (y compris les mises à jour et les modifications).

8.0 Exigences liées au contenu

- 8.1 Tous les MEC qu’envoient les membres doivent inclure le contenu obligatoire au titre de la LCAP.

9.0 Déclarations fausses ou trompeuses

Il est interdit d’inclure des déclarations fausses ou trompeuses dans la mention objet ou dans le contenu de tout message électronique (y compris les MEC), même si la déclaration est précisée dans le contenu du message électronique.

10.0 Gestion des demandes de désabonnement

- 10.1 Chaque membre doit offrir un **mécanisme de désabonnement** gratuit, accessible et efficace à tous les destinataires de ses MEC, qu’ils soient envoyés par le membre ou par une tierce partie agissant au nom du membre.

10.2 Dans un délai d'au plus 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de désabonnement, le destinataire s'étant désabonné ne doit plus recevoir aucun MEC de la part du membre (sauf s'il s'agit de messages transactionnels ou de MEC exemptés).

11.0 Conformité et mise en application

11.1 La CANASA n'est pas responsable de l'utilisation du répertoire par les membres, et ainsi, décline toute responsabilité liée à l'utilisation de ce dernier.

11.2 Tout manquement au présent guide sur la protection des renseignements personnels peut être signalé à la CANASA, à l'adresse suivante : **nospam@canasa.org**.

11.3 Tout employé d'un membre qui souhaite procéder à une mise à jour de ses renseignements personnels ou à la suppression de son adresse électronique dans le répertoire doit envoyer un courriel à cet effet à la CANASA, à l'adresse suivante : **nospam@canasa.org**. La CANASA procédera à la mise à jour ou à la suppression dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une telle demande.

11.4 Tout manquement au présent guide sur la protection des renseignements personnels peut faire l'objet d'un examen par le Comité de l'éthique de la CANASA, qui peut décider de sanctionner le membre, y compris suspendre ou résilier son adhésion à la CANASA.

Date d'entrée en vigueur : 29 juillet 2016

Version : 1.0