

## La Loi canadienne anti-pourriel (Loi C28) : les questions les plus fréquemment posées

Un article écrit par **CERTIMAIL**

### Cette loi n'est-elle pas juste pour les « spammers »?

Non, elle s'applique à toutes les entreprises qui envoient des messages électroniques dans le cadre de leurs affaires quel qu'en soit la forme (courriel, infolettre, LinkedIn, Facebook, SMS, etc.) et régit autant les communications individuelles que les envois en nombre.



D'ailleurs les deux tiers des compagnies qui ont reçu des amendes avaient obtenu le consentement de façon conforme à la Loi C28. Ce sont pour des raisons autres que le CRTC les a punies.

### Nous n'avons pas de newsletter, de bulletin électronique, ni d'infolettre, donc nous pouvons ignorer la Loi C28, non?

Non, la loi établit des règles à respecter pour toute forme de communication électronique à finalité commerciale, ce qui ne se limite pas aux messages promotionnels. La LCAP ratisse large et concerne à peu près toutes les activités de ventes et de marketing mais pas uniquement.

### Les amendes ne sont pas réservées aux récidivistes?

Non, il suffit d'un seul message dénoncé par un client, un fournisseur ou même un compétiteur pour être sous enquête. Par exemple, Plentyoffish Media de Vancouver a spontanément modifié les éléments litigieux de son formulaire lorsque le CRTC lui a signalé le problème. Cela ne les a pas empêché de payer une amende de 48,000\$.

### Les messages individuels sont-ils concernés aussi par la Loi C28 ?

Oui. La LCAP réglemente même les messages envoyés à un seul destinataire, incluant les messages envoyés depuis son ordinateur avec un logiciel comme Outlook ou à travers un service de courriel comme Hotmail Gmail ou Yahoo. Cela couvre même les messages d'affaires destinés à une relation sur Facebook ou sur LinkedIn.

**Est-ce que cette loi s'applique aux réseaux sociaux?**

Oui, la LCAP s'applique également aux messages privés ou directs sur des réseaux sociaux comme LinkedIn, Facebook ou Twitter.

**Nous utilisons une plateforme de marketing électronique reconnue, nous sommes donc à l'abri, non?**

Ne croyez pas cela ! Même s'il est important d'utiliser une plateforme ou un service de marketing électronique qui est compatible avec les exigences de la Loi C28, cela est loin d'être suffisant pour respecter la loi. Par exemple, est-ce que vous indiquez tous les détails sur votre entreprise et comment la contacter dans le bon format dans chacun de vos courriels ? Et n'oubliez pas que le Loi couvre aussi chacun des messages que vos employés ou vous-même envoyez depuis votre ordinateur dans le cadre de vos affaires quotidiennes et qui ne passent pas par la plateforme.

**Si quelqu'un a déjà acheté auprès de notre entreprise, c'est un client avec qui on peut communiquer sans risque, non?**

Pas forcément. Le fait que quelqu'un ait déjà acheté chez vous ne signifie pas que vous avez le droit de lui envoyer des messages commerciaux ou promotionnels. En fait cela dépend de plusieurs paramètres, notamment la date de la dernière transaction qu'il a effectuée avec votre entreprise, s'il a déjà indiqué vouloir ou ne pas vouloir recevoir d'information, si vos produits sont en relation avec ses responsabilités professionnelles ou non, etc.

**Est-ce que l'un de mes administrateurs ou dirigeants ou moi-même pouvons être tenus personnellement responsables?**

Oui. La Loi C28 rend les dirigeants et administrateurs personnellement responsables s'ils ont permis sa violation. D'ailleurs les assurances des administrateurs commencent à réclamer la preuve que vous a fait suivi une démarche de conformité comme celle de Certimail.

**Ce que font mes employés en dehors du travail ne me concerne quand même pas?**

Votre entreprise, ses dirigeants et administrateurs sont imputables des erreurs de conformité des employés ou de leur ignorance de la Loi. Par exemple, votre entreprise peut avoir des problèmes parce qu'un de ses employés a oublié d'indiquer une information dans un message envoyé à des clients ou a spontanément partagé une promotion à certains de ses amis sur Facebook.

**Peut-on communiquer librement avec les contacts qui nous donnent leur carte d'affaires lors d'un salon ou d'une rencontre professionnelle?**

Non. Le fait que quelqu'un vous ait fourni son adresse de courrier électronique ne signifie pas qu'il vous a autorisé à lui envoyer de l'information commerciale ou promotionnelle. Cela dépend en fait de ce que vous lui avez dit ou demandé lorsqu'il vous a fourni sa carte d'affaires. Était-il pleinement conscient et informé que vous alliez lui envoyer une telle information au moment où il vous a remis sa carte ? Cette information était-elle explicite ou implicite ?

**La Loi C28 semble très compliquée. Comment puis-je être guidé et éviter les amendes ?**

Il existe plusieurs façons de vous doter d'une politique de conformité. Vous pouvez :

- Nommer responsable un de vos employés pour qu'il se forme à la Loi C28 et ses nombreuses implications. Il devra ensuite identifier toutes les activités de l'entreprise qui peuvent être à risque, vérifier leur conformité et apporter les corrections nécessaires. Il devra également documenter l'ensemble des démarches pour être en mesure de répondre à une demande du CRTC. Il serait pertinent qu'il agisse de concert avec vos avocats afin de s'assurer que ses évaluations des risques sont correctes.
- Mandater une équipe de consultants spécialisés qui pourront faire un audit complet de vos activités de communication électronique. Il sera important que cette équipe comprenne un spécialiste juridique qui puisse bien identifier les risques et un spécialiste marketing pour s'assurer que les recommandations ne nuisent pas à votre marketing. Il faut compter entre 5 et 150,000\$ pour ce type de mandat. Vous devrez également rappeler ces consultants pour vous appuyer en cas d'enquête du CRTC.
- Faire appel à un service comme celui de Certimail est un service innovateur basé sur l'intelligence artificielle qui vous amène les mêmes bénéfices qu'une équipe de consultants mais pour une fraction du temps vu que la plupart du travail est automatisé. Notre solution vous permet pour un prix unique, de faire l'audit complet de votre entreprise, d'obtenir des recommandations adaptées à votre réalité, d'améliorer votre efficacité marketing et d'obtenir une protection en cas d'enquête.