

*Mémoire sur la technologie assurant la
conformité avec la LCAP
présenté au Comité permanent de l'industrie,
des sciences et de la technologie de la
Chambre des communes*

Date : 16 octobre 2017

1.0 Les difficultés liées à la conformité avec la Loi canadienne anti-pourriel

L'absence de solutions technologiques ne justifie pas de déroger à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP). Malgré la multitude d'obstacles et de difficultés, il est possible pour toutes les entreprises de se conformer entièrement à la LCAP en ce qui concerne les courriels.

Un grand nombre d'entreprises qui essaient de se conformer à la LCAP accordent un intérêt important au volet de la Loi concernant les courriels, vu le nombre de variables soulevant des difficultés uniques qui viennent entraver la capacité des entreprises de se conformer à la loi. Les courriels sont omniprésents; ils contiennent des données sur les clients et sont stockés dans un grand nombre de systèmes et bases de données dans toutes sortes d'entreprises. Il s'agit, par exemple, des bases de données comprenant les coordonnées de chaque employé ainsi que la large gamme de systèmes généraux ou partagés comme les systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC), le courriel de masse, la facturation électronique, la publicité, les bulletins d'information, etc.

Il est très difficile pour les entreprises, en particulier celles implantées dans différentes régions géographiques ou qui ont de nombreuses installations ou filiales de respecter les exigences relatives au consentement et au désabonnement qui doivent être respectées pour tous les utilisateurs, dans l'ensemble des systèmes, des plateformes et des bases de données. Les appareils mobiles et la dispersion de la main d'œuvre compliquent davantage l'obtention du consentement et les désabonnements, et même l'exigence relativement simple d'inscrire le bon numéro de société sur chaque courriel devient complexe.

2.0 La solution

Il est possible pour les entreprises de se conformer pleinement à la LCAP grâce aux solutions technologiques existantes. Le logiciel CASL Cure permet aux entreprises de se conformer en tout temps à l'ensemble des dispositions de la LCAP, peu importe la plateforme, la base de données ou le système source utilisé. Il s'agit du seul système entièrement intégré et automatisé qui permet d'assurer une conformité totale avec la LCAP, et ce, pour tous les courriels envoyés individuellement par les employés ou par n'importe quel autre système/base de données.

2.1 L'hôte intelligent

CASL Cure est un concept unique que nous avons élaboré en tant que solution à ce problème. CASL Cure est un hôte intelligent connecté directement, d'un domaine à un autre, au serveur de courrier électronique de l'entreprise. Grâce à cette connexion directe domaine à domaine entre le serveur de courrier électronique de l'entreprise et l'hôte intelligent, tous les courriels envoyés doivent passer par ce dernier, peu importe le système source, la base de données, l'appareil ou l'emplacement géographique.

En conséquence, tout courriel envoyé est traité par l'hôte intelligent avant d'être acheminé au(x) destinataire(s). À chaque envoi, l'hôte intelligent vérifie si le ou les destinataires figurent dans la base de données des personnes autorisées afin de vérifier que le consentement a bien été obtenu. Cette vérification est également consignée dans la base de données. Avant que ne soit envoyé le courriel aux personnes qui ont donné leur consentement, un pied de page comprenant un lien automatisé pour le désabonnement et le bon numéro de la société est ajouté au courriel.



Lorsqu'il n'y a pas de consentement pour un destinataire, l'hôte intelligent bloque le courriel et envoie un courriel de notification à l'expéditeur dans le but d'obtenir le consentement du ou des destinataires. Dans le courriel de notification, l'expéditeur peut accéder à un menu déroulant et y choisir l'une de diverses options en matière de consentement, assortie de toute preuve ou renvoi nécessaire.

Tous les types de consentement implicite ou explicite figurent dans les options qui peuvent être sélectionnées, et chacun est assorti de la bonne période de validité qui est vérifiée automatiquement dans la liste blanche. À la date d'expiration du consentement, un courriel est envoyé au destinataire pour lui demander de réitérer son consentement. La liste blanche est ensuite mise à jour en ce qui concerne les communications futures à envoyer au destinataire.

Ce système et son processus permettent à tous les expéditeurs de courriels de se conformer à la LCAP et donne à l'entreprise la capacité de vérifier et, grâce aux outils puissants du portail d'administration du système (System Administration Portal), de prouver en tout moment sa conformité avec la Loi. Dans le portail, il est possible de consulter des comptes rendus exhaustifs et fiables sur tous les aspects de la conformité avec la LCAP. En outre, il offre aux entreprises la capacité de gérer l'ensemble des consentements et des désabonnements ainsi que la possibilité de gérer/modifier l'identification de l'entreprise ainsi que les fonctions et les messages liés au désabonnement.

Le processus du désabonnement intégré au système peut être ajusté à la discrétion de l'entreprise pour être aussi simple ou aussi approfondi que nécessaire. L'option de désabonnement rudimentaire, celle activée par défaut, permet au destinataire de ne plus recevoir de courriels provenant d'un expéditeur unique ou de l'ensemble de l'entreprise. Cependant, les entreprises peuvent à leur gré choisir de mettre en œuvre une approche plus complexe qui permet au destinataire de choisir en détail les messages précis qu'ils souhaitent recevoir ainsi que de la part de quels expéditeurs. Par exemple, l'entreprise pourrait décider d'ajouter à l'option de désabonnement rudimentaire des options pour la désinscription du bulletin d'information mensuel, de la publicité, de la facturation automatique, etc. Ainsi, l'entreprise et les destinataires peuvent gérer leurs communications et leurs interactions d'une façon qui satisfait les deux parties.

2.2 Données maîtres/Système d'enregistrement pour les consentements et les désabonnements

Comme cela a été évoqué au point 2.1, la fonction de relais de l'hôte intelligent permet à tous les expéditeurs de se conformer à la loi, et ce, pour tous les courriels envoyés. Cependant, il arrive souvent que les entreprises disposent de nombreux autres systèmes utilisés pour envoyer des communications par courriel à leurs clients et leurs partenaires commerciaux. Grâce à la fonction de liste blanche intégrée à l'hôte intelligent, CASL Cure remplit la fonction de système d'enregistrement/données maîtres pour toute l'entreprise en ce qui concerne les consentements et les désabonnements.

Les interfaces de programmation d'applications (interfaces API) intégrées à CASL Cure sont très simples et permettent d'établir des connexions avec autant de systèmes individuels qu'il le faut. L'ensemble de données ne comprend que quelques variables, ce qui rend l'intégration très facile. Les interfaces API permettent une gestion bilatérale des consentements et des désabonnements par les deux parties.

Voici un exemple mettant en scène l'expéditeur de courriels de masse employé par l'entreprise A. La responsabilité de tenir une liste conforme aux exigences de la LCAP en matière de consentement n'incombe pas à l'expéditeur, c'est l'entreprise A qui doit s'en charger. Ensuite, l'expéditeur s'assure que



le bon numéro de société et qu'une option pour le désabonnement sont joints à tous les courriels envoyés au nom de l'entreprise A. Si 10 personnes se sont désabonnées parmi les 5 000 adresses courriel de la liste, l'expéditeur s'assure que seulement 4 990 courriels seront envoyés au moment du prochain publipostage. Cela peut engendrer des problèmes importants, vu le grand nombre de bases de données de l'entreprise A, lorsqu'il faut établir où peuvent se trouver ces 10 adresses courriel.

L'interface API du logiciel CASL Cure met à jour la liste blanche de l'entreprise A en fonction des demandes de désabonnement envoyées à l'expéditeur de courriels de masse. En outre, dans le cas où une personne demande à ne plus recevoir de messages d'une seule personne de l'entreprise A, par exemple dans le cas d'une communication directe par Outlook, l'interface API envoie l'information de la liste blanche à l'expéditeur de courriels de masse pour s'assurer que l'adresse de la personne qui s'est désabonnée dans la communication directe est ajoutée aux 10 personnes désinscrites dans la base de données de l'expéditeur. Dans ce cas, 4 989 messages seront envoyés à la prochaine date de publipostage.

Cette communication bilatérale ne se limite pas aux désabonnements; elle comprend aussi les consentements. Par exemple, si l'entreprise A dispose aussi d'un système de GRC qui fait le suivi des consentements et des désabonnements, le problème de l'expéditeur de courriels de masse s'applique aussi ici lorsque l'information sur les consentements et les désabonnements doit être mise à jour dans le système de GRC : comment alors mettre à jour toutes les bases de données (les bases de données Outlook, l'expéditeur de courriels de masse, etc.) de l'entreprise A?

On applique donc la même approche bilatérale que celle décrite plus haut pour l'expéditeur de courriels de masse pour le système de GRC. En outre, on veille à ce que les désabonnements de l'expéditeur de courriels de masse soient aussi envoyés au système de GRC et vice versa.

Ainsi, CASL Cure devient le système d'enregistrement/de données maîtres pour l'ensemble des consentements et des désabonnements. De cette façon, on s'assure que tous les systèmes et toutes les bases de données sont mis à jour uniformément. La centralisation des données permet une automatisation et une intégration complète, ce qui garantit que tous les systèmes, les applications, les bases de données et les appareils de l'entreprise A sont en conformité avec la LCAP.

2.3 *Renouvellement automatique – Consentement implicite*

En suivant une approche similaire, CASL Cure peut faire la mise à jour automatique des consentements implicites. Si l'entreprise A dispose d'un système de facturation mensuel (ou tout autre système électronique de transaction financière), CASL Cure peut utiliser le même type d'interface API pour vérifier le renouvellement aux deux ans du consentement implicite dans la liste blanche à chaque facture émise par le système de facturation mensuel.

À des fins de vérification et de conservation des preuves, tant que les transactions commerciales se poursuivent avec le client, la période de deux ans pour le renouvellement automatique va constamment être vérifiée, ce qui est assimilable à un consentement perpétuel. Cependant, la base de données indiquera toujours qu'il s'agit d'un consentement implicite renouvelé constamment en raison de la relation commerciale existante avec le client. Lorsqu'une personne décide de se désabonner, le consentement expire après deux ans, exactement en conformité avec la Loi.



2.4 Solutions simultanées pour la conformité avec la Loi canadienne anti-pourriel, la CAN-SPAM Act et le Règlement général sur la protection des données

Un avantage supplémentaire du logiciel CASL Cure pour les entreprises internationales est de pouvoir assurer la conformité simultanée avec la LCAP, la CAN-SPAM Act et le RGPD en matière de courriels. En fonction de la région où l'entreprise exerce ses activités, elle peut adapter le logiciel à différentes réglementations.

La centralisation des données concernant les consentements et les désabonnements permet d'assurer que l'entreprise est en conformité complète avec les trois textes législatifs, en tout temps et pour tous les utilisateurs, peu importe leur emplacement géographique ou le système, la base de données, l'application ou l'appareil utilisé pour envoyer les courriels.

3.0 Conclusion

La technologie nécessaire pour assurer la conformité complète avec la LCAP en ce qui concerne les courriels existe et est accessible à tous. Toutes les entreprises sont en mesure de se conformer à la Loi et d'accéder aux outils nécessaires pour s'assurer de leur conformité immédiate et à long terme. En outre, le logiciel permet aux entreprises de conserver les preuves de leur conformité.

