



Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-326

Version PDF

Ottawa, le 19 juin 2014

Lignes directrices visant à aider les entreprises à élaborer des programmes de conformité

Introduction

1. L'objet du présent bulletin d'information est de fournir aux entreprises une orientation générale et les pratiques exemplaires à suivre lors de la mise en place de programmes de conformité. Ces programmes pourront les aider à se conformer aux Règles¹ et à la LCAP². Plus précisément, le bulletin décrit les éléments importants que devrait comporter un programme de conformité efficace et offre des conseils pour élaborer un tel programme. Les outils qui y sont proposés ne sont nullement prescriptifs, et il convient davantage de les considérer comme des exemples. Le bulletin ne se veut pas non plus exhaustif, les entreprises étant libres d'adopter d'autres mesures raisonnables en vue de se conformer aux Règles et à la LCAP. De plus, le contenu du présent bulletin ne constitue pas un avis juridique. Les entreprises qui recherchent un tel avis concernant l'élaboration d'un programme de conformité devraient obtenir un avis juridique indépendant.
2. Le Conseil reconnaît le caractère unique de chaque organisation. Selon la taille et le degré de risque auquel chacune s'expose, tous les éléments constituant un programme de conformité décrits ci-dessous ne sont peut-être pas nécessaires, surtout dans le cas des petites ou moyennes entreprises. Le Conseil reconnaît également que les petites et moyennes entreprises ne disposent pas des mêmes ressources que les grandes entreprises. Ainsi, bien que la conformité des entreprises soit obligatoire quelque soit la taille de l'entreprise, les programmes de conformité varieront beaucoup d'une entreprise à l'autre. En outre, le Conseil examinera la conformité aux Règles et à la LCAP au cas par cas. Le Conseil recommande donc aux entreprises d'adapter les éléments décrits ci-dessous à leur situation particulière.

¹ Les Règles réfèrent aux *Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées*.

² La LCAP, aussi connu sous le nom de « *Loi canadienne anti-pourriel* », réfère à la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, L. C. 2010, ch. 23, ainsi que des règlements qui en découlent.

Pourquoi la mise en place d'un programme de conformité est-elle importante?

3. La non-conformité aux Règles et à la LCAP peut exposer les entreprises à des sanctions administratives pécuniaires (SAP) substantielles ainsi qu'à d'autres conséquences comme des frais juridiques et l'atteinte à leur réputation. L'élaboration et la mise en place adéquate d'un programme de conformité efficace et documenté constituent une bonne stratégie de gestion des risques qui peut i) réduire la possibilité de violation des Règles et de la LCAP par l'entreprise et ii) aider l'entreprise à étayer une défense fondée sur la diligence raisonnable en cas de violation des Règles ou de la LCAP.
4. Le personnel du Conseil peut tenir compte de l'existence et de la mise en place d'un programme de conformité efficace si une entreprise présente son programme dans le cadre d'une défense fondée sur la diligence raisonnable en réponse à une violation présumée des Règles ou de la LCAP. Bien que sa seule existence puisse être insuffisante pour exonérer complètement une entreprise qui fait face à des allégations de violation en vertu des Règles ou de la LCAP, un programme documenté crédible et efficace peut aider une entreprise à démontrer qu'elle a pris des mesures raisonnables afin d'éviter de contrevenir à la loi. Ainsi, un programme de conformité peut servir à étayer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Le personnel du Conseil peut aussi tenir compte de l'existence d'un programme de conformité pour déterminer si la violation des Règles ou de la LCAP constitue un incident isolé ou si elle est de nature récurrente et établir si les sanctions contre l'entreprise devraient inclure des SAP.

Les éléments d'un programme de conformité

Engagement de la haute direction

5. Dans le cas des grandes entreprises, la haute direction devrait envisager de jouer un rôle actif et visible dans la promotion d'une culture de la conformité au sein de son entreprise. L'efficacité des règles et des politiques visant à prévenir les cas d'inconduite est accrue quand la haute direction fait clairement savoir qu'il est inacceptable de violer les Règles et la LCAP. De plus, un membre de la haute direction pourrait être nommé responsable de la conformité de l'entreprise, devenant ainsi en charge du développement, de l'administration et de l'application du programme de conformité, et étant considéré comme redevable à ces titres.
6. Dans le cas des petites et moyennes entreprises, l'entreprise pourrait nommer une personne-ressource responsable de la conformité aux Règles et à la LCAP et redevable à ce titre.

Évaluation des risques

7. Le responsable de la conformité ou la personne-ressource devrait envisager de procéder à une évaluation des risques afin de recenser les activités de l'entreprise susceptibles d'être à l'origine de violations en vertu des Règles et de la LCAP. Il devrait ensuite élaborer et appliquer des procédures et des politiques en vue de réduire ces risques.

Politique de conformité écrite

8. Après avoir évalué les risques, le responsable de la conformité ou la personne-ressource devrait envisager d'élaborer une politique de conformité écrite. L'entreprise devrait s'assurer que tous ses employés, y compris les gestionnaires, y ont facilement accès. Elle pourrait mettre à jour la politique aussi souvent que l'exigent les changements législatifs, les nouvelles questions de non-conformité ou l'apparition de nouveaux produits ou services. Cette politique peut également prévoir :
 - des procédures internes visant la conformité aux Règles et à la LCAP;
 - une formation sur la politique et les procédures internes;
 - des mécanismes de surveillance et de vérification du programme de conformité;
 - des procédures relatives aux relations avec des tiers (p. ex., des associés et des sous-traitants) afin de s'assurer qu'ils se conforment aux Règles et à la LCAP;
 - la tenue de dossiers, surtout en ce qui a trait au consentement;
 - un mécanisme permettant aux employés de communiquer leurs commentaires au responsable de la conformité ou à la personne-ressource.

Tenue de dossiers

9. L'application de pratiques exemplaires en matière de tenue de dossiers peut aider l'entreprise à i) déceler d'éventuels problèmes de non-conformité, ii) analyser les plaintes des consommateurs et y répondre, iii) répondre aux questions sur les pratiques et procédures de l'entreprise, iv) surveiller le programme de conformité, v) déterminer si des mesures correctives s'imposent et prouver qu'elles ont bel et bien été mises en place et vi) élaborer une défense fondée sur la diligence raisonnable en cas de plaintes formulées auprès du Conseil contre l'entreprise.
10. L'entreprise devrait également envisager de conserver une copie papier ou une version électronique des éléments suivants :

Concernant les Règles :

- les politiques et procédures en matière de télémarketing;
- tous les renseignements concernant l'inscription et l'abonnement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (la loi exige de conserver ces dossiers au moins 36 mois);
- toutes les demandes d'inscription de numéros sur la liste de numéros de télécommunications exclus de la compagnie et les actions connexes;
- toutes les preuves du consentement exprès (p. ex., les enregistrements audios ou les formulaires) de consommateurs qui acceptent qu'on communique avec eux par composeur-messager automatique;
- les dossiers et registres des appels;
- les transcriptions d'appels;
- les procédures d'épuration pour retirer des listes d'appels des numéros qui figurent à la fois sur la liste de numéros de télécommunication exclus de la compagnie et la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus;

Concernant la LCAP :

- les politiques et procédures relatives aux messages électroniques commerciaux;
- toutes les demandes de désabonnement et les actions connexes;
- toutes les preuves du consentement exprès (p. ex., les enregistrements audios ou les formulaires) de consommateurs qui acceptent qu'on communique avec eux par des messages électroniques commerciaux;
- les registres de consentement à recevoir des messages électroniques commerciaux;
- les transcriptions des messages électroniques commerciaux;
- le suivi donné aux demandes de désabonnement des messages électroniques commerciaux;

Concernant à la fois les Règles et la LCAP :

- les dossiers relatifs aux campagnes;
- les documents relatifs à la formation des employés;
- les autres procédures de l'entreprise;
- les dossiers financiers officiels.

Programme de formation

11. Dans le cadre de la mise en place d'un programme de conformité crédible, il convient de former le personnel à tous les échelons sur les comportements interdits et les mesures qui pourraient être prises lorsqu'ils sont témoins de tels comportements. Une bonne formation aide les employés à comprendre les rôles et les responsabilités de chacun et à déceler les cas où il est nécessaire de se référer à un supérieur. Pour un maximum d'efficacité, la formation devrait établir les liens entre les politiques et les procédures de l'entreprise et les situations quotidiennes auxquelles les employés sont confrontés.
12. Le responsable de la conformité ou la personne-ressource devrait envisager d'élaborer et de mettre en place, tant à l'intention des employés déjà en poste, des nouveaux venus que des gestionnaires, un programme de formation, y compris de perfectionnement, sur la politique de conformité. À la suite de leur formation, les employés pourraient signer un document pour indiquer qu'ils reconnaissent avoir compris la politique de conformité, document qui devrait être enregistré et conservé. L'entreprise pourrait aussi s'assurer que ses employés comprennent sa politique de conformité, et le programme de formation pourrait être adapté et offert de nouveau. L'entreprise pourrait aussi offrir une nouvelle formation lorsque des mises à jour ou des changements importants sont apportés à sa politique de conformité. Enfin, le responsable de la conformité ou la personne-ressource pourrait évaluer régulièrement l'efficacité de la formation.
13. Le responsable de la conformité ou la personne-ressource devrait également envisager de surveiller toute modification législative ou réglementaire, et effectuer les modifications ou mises à jour de la politique de conformité et de la formation en conséquence.
14. Le programme de formation pourrait comporter les éléments suivants :
 - les obligations et les responsabilités connexes – pour bien faire comprendre les exigences de la loi et les sanctions applicables en cas de défaut;
 - les politiques et les procédures relatives à l'entreprise;
 - l'historique de la loi et des Règles.

Vérification et surveillance

15. Les mécanismes de vérification et de surveillance aident i) à prévenir et à détecter les comportements répréhensibles et ii) à évaluer l'efficacité du programme de conformité. La mise en place de ces mécanismes rappelle aussi aux employés et aux gestionnaires qu'ils sont sujet à une surveillance. Le responsable de la conformité ou la personne-ressource pourrait aussi avoir pour responsabilité de s'assurer que des vérifications sont effectuées à intervalles réguliers avec ou sans aide extérieure. Les vérifications peuvent consister à élaborer et à mettre en place un programme d'assurance de la qualité consistant, par exemple, à surveiller une partie

statistiquement significative des campagnes de marketing de l'entreprise par téléphone ou par courriel. Les résultats de toute vérification devraient être enregistrés, conservés et communiqués à la haute direction de l'entreprise. À la suite d'une vérification, l'entreprise devrait se pencher sur toute recommandation formulée et, le cas échéant, modifier ou mettre à jour sa politique de conformité.

Traitement des plaintes

16. Le responsable de la conformité ou la personne-ressource pourrait instaurer un système de traitement des plaintes permettant aux consommateurs de déposer des plaintes auprès de l'entreprise. L'entreprise devrait répondre aux plaintes et les résoudre dans un délai raisonnable ou préétabli. Le Conseil fait remarquer qu'il ne faut pas confondre le système de traitement des plaintes avec les exigences prévues dans les Règles et la LCAP à l'égard du retrait de consentement.

Mesures correctives (disciplinaires)

17. Les entreprises pourraient adopter un code de discipline en vue de traiter les infractions. Ce code permettrait i) de prouver le sérieux de l'entreprise relativement à sa politique de conformité et ii) de dissuader les employés d'enfreindre la politique de conformité. Les entreprises devraient envisager d'appliquer des mesures correctives ou disciplinaires, ou, selon le cas, d'offrir une formation de perfectionnement, afin de traiter les infractions à leur politique de conformité. Elles pourraient aussi conserver un dossier sur les infractions et sur les mesures prises pour les traiter.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-155, 31 mars 2014
- *Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC)*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-183, 28 mars 2012
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007