

Objet : Loi canadienne anti-pourriel

En vigueur : juin 2017

Révision :

1.0 OBJET

La présente politique a été élaborée pour assurer la conformité à la *Loi canadienne anti-pourriel* (« LCAP »).

La LCAP régit :

- l'envoi de messages électroniques commerciaux;
- l'installation de programmes d'ordinateur;
- la publicité et le marketing trompeurs;
- l'atteinte à la vie privée d'une personne par un ordinateur;
- la collecte d'adresses électroniques sans consentement (« email harvesting »).

Pour en savoir plus sur la LCAP, visitez le site Web du gouvernement fédéral :

<http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil>.

2.0 APPLICATION

La présente politique s'applique aux messages électroniques envoyés par le personnel du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick et de la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, les bénévoles, les membres des conseils d'administration ou des commissions et les tiers (p. ex. les groupes d'amis des bibliothèques et les fournisseurs).

Pour connaître les procédures que le personnel doit suivre pour demander à une personne son consentement explicite à recevoir des communications d'une bibliothèque ou de la Fondation, veuillez consulter le Manuel du service de prêt du SBPNB.

3.0 DÉFINITIONS

LCAP – La *Loi canadienne anti-pourriel* (y compris la *Loi* mentionnée à la Section 4.0 et dans les règlements connexes).

Programme d'ordinateur – Instructions qui, lorsque traitées par un ordinateur, lui font remplir une fonction.

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE

Voici des exemples de programmes d'ordinateur :

- logiciels;
- applications (applis);
- jeux;
- livres électroniques;
- mises à jour ou mises à niveau d'un programme d'ordinateur existant.

Ordinateur – Dispositif ou ensemble de dispositifs qui contient des programmes d'ordinateur ou d'autres données informatiques, et qui peut exécuter des fonctions logiques et de commande, et peut-être d'autres fonctions.

Voici des exemples d'ordinateurs :

- un ordinateur;
- un serveur;
- un disque dur;
- un téléphone cellulaire;
- une tablette.

Système de gestion des relations avec les clients ou SGRC – Logiciel ou base de données servant à faire un suivi du consentement d'une personne à recevoir des messages électroniques. Au sein du SBPNB, ce système est Cyberimpact.

Message électronique (ME) – Message envoyé en format électronique à une adresse électronique, notamment :

- les courriels;
- les messages textes;
- les messages instantanés;
- les messages envoyés à l'aide des médias sociaux, comme Facebook, Twitter, etc.

À noter que les messages électroniques ne comprennent PAS ce qui suit :

- les messages envoyés par la poste ou par télécopieur;
- les conversations bidirectionnelles;
- les messages vocaux envoyés à un compte de téléphone (boîte vocale);
- les messages affichés ou publiés sur un site Web, mais non envoyés à une adresse électronique.

Adresse électronique – Adresse utilisée relativement à la transmission d'un message électronique à l'un des comptes suivants :

- un compte courriel
- un compte de messagerie instantanée;
- un compte de téléphone;
- un compte de médias sociaux;
- tout autre compte similaire.

Consentement explicite – Communication explicite ou exprimée par une personne pour signifier qu'elle souhaite recevoir des ME. Ce consentement peut être accordé en personne, au téléphone, dans un format imprimé ou dans un formulaire en ligne, etc., normalement suivi d'un message électronique automatique lui demandant son consentement (nota : lorsqu'on utilise des formulaires en ligne, les demandes de consentement explicite ne doivent pas comprendre de cases présélectionnées, car la personne qui accorde son consentement doit cocher la case elle-même pour donner ce consentement).

Consentement implicite – Selon la LCAP, la bibliothèque a le consentement implicite pour envoyer des messages électroniques aux personnes qui sont des détenteurs de cartes couramment actifs. Le SBPNB n'utilise le consentement implicite que dans des circonstances très limitées, comme expliqué dans la section 6.1.3 de cette politique.

Fondation – Membres du conseil des fiduciaires de la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick et membres du conseil d'administration des Amis de la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

Bibliothèque – Tous les membres du personnel du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, les bénévoles et les membres des commissions des bibliothèques.

Personne – Personne physique, société de personnes, personne morale, organisation, association, fiduciaire, administrateur, exécuter, liquidateur de la succession, séquestre ou représentant légal.

Tiers – Personne qui n'est pas un administrateur, un dirigeant ou un employé d'une bibliothèque ou de la Fondation, qui envoie des messages électroniques pour promouvoir ou favoriser la participation aux activités d'une bibliothèque ou de la Fondation. Par exemple, les organisations des amis d'une bibliothèque, un fournisseur.

Fonctions spéciales – Fonctions exécutées par un programme d'ordinateur, auxquelles l'utilisateur autorisé ou le propriétaire de l'ordinateur ne pourrait pas raisonnablement s'attendre à, soit :

- la collecte de renseignements personnels sur l'ordinateur;
- l'entrave au contrôle de l'ordinateur par le propriétaire ou l'utilisateur autorisé de celui-ci;
- la modification des paramètres, préférences ou commandements déjà installés ou mis en mémoire dans l'ordinateur ou l'entrave à leur utilisation, à l'insu du propriétaire ou de l'utilisateur autorisé de l'ordinateur;
- la modification des données déjà mises en mémoire dans l'ordinateur ayant pour effet d'empêcher, d'interrompre ou d'entraver l'accès ou l'utilisation légitime de ces données par le propriétaire ou l'utilisateur autorisé de celui-ci;
- la communication de l'ordinateur, sans l'autorisation de son propriétaire ou utilisateur autorisé, avec un autre ordinateur ou dispositif;
- l'installation d'un programme activé par un tiers à l'insu du propriétaire ou de l'utilisateur autorisé de l'ordinateur.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#). Gouvernement du Nouveau-Brunswick

La Loi LCAP :

[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 \(L.C. 2010, ch. 23\)](#). Gouvernement du Canada

Les Règlements LCAP :

[Règlement sur la protection du commerce électronique \(DORS/2013-221\)](#)

[Règlement sur la protection du commerce électronique \(CRTC\) \(DORS/2012-36\)](#)

5.0 BUTS / PRINCIPES

La bibliothèque et la Fondation doivent observer les exigences de la LCAP pendant l'envoi de messages électroniques, pour s'assurer que le marché en ligne respecte la vie privée des destinataires et leurs préférences en matière de communication.

Une personne a le droit d'arrêter de recevoir des messages électroniques de la bibliothèque ou de la Fondation en tout temps.

6.0 EXIGENCES / NORMES

6.1 Consentement explicite et désabonnement

6.1.1 La bibliothèque et la Fondation doivent obtenir le consentement explicite d'une personne avant d'envoyer un message électronique pour faire la promotion de leurs activités. Les adresses électroniques recueillies à ces fins doivent être mises en mémoire uniquement dans le SGRC.

6.1.2 Toutes les demandes de consentement explicite doivent indiquer clairement ces éléments :

- la mention que la demande de consentement est faite au nom de la bibliothèque ou de la Fondation;
- le but du consentement (par exemple envoyer des messages électroniques ou installer un programme d'ordinateur);
- le nom **et** l'adresse postale de la bibliothèque ou de la Fondation;
- l'adresse courriel, le numéro de téléphone **ou** le site Web de la bibliothèque ou de la Fondation;
- la mention que la personne peut retirer son consentement en tout temps.

6.1.3 La bibliothèque ou la Fondation ne doit pas chercher à obtenir le consentement explicite en envoyant (ou en faisant envoyer par un tiers) un message électronique à une adresse électronique. La seule exception sera l'importation initiale de membres actifs de la bibliothèque à partir de notre système intégré de bibliothèque (Symphony) au SGRC, offerte aux bibliothèques seulement, et juste pour envoyer une seule invitation à s'abonner en ligne pour continuer à recevoir des courriels concernant les activités de leur bibliothèque. Cette opération est permise selon la LCAP comme ayant le consentement implicite.

6.1.4 Consentement et avis de courtoisie relatifs au compte de bibliothèque :

Au sein du SBPNB, la bibliothèque doit toujours obtenir le consentement explicite d'une personne avant d'envoyer des messages électroniques générés à l'aide du système intégré de bibliothèque relativement à son compte de bibliothèque (c.-à-d. avis de rappel de courtoisie d'articles dont l'échéance approche, avis de retard, avis de ramassage, avis relatif au NIP et reçus de transaction de prêt). Les adresses électroniques recueillies à cette fin seront conservées en mémoire dans le système intégré de bibliothèque.

6.1.5 Au sein du SBPNB, le consentement explicite est requis pour des messages électroniques qui :

- font la promotion des activités de la bibliothèque ou de la Fondation (p. ex. des programmes, des services, des activités de collecte de fonds, des possibilités de bénévolat, des commandites, des partenariats), qui sont envoyés à des groupes tels que le public, des contacts médiatiques, des partenaires communautaires, des entreprises et des organisations;
- confirment ou terminent la transaction d'une personne;
- fournissent de l'information sur la garantie, sur le rappel d'un produit ou sur la sécurité;
- présentent des renseignements factuels relatifs à l'abonnement d'une personne à la bibliothèque (p. ex. avis de courtoisie liés à son compte d'utilisateur de la bibliothèque).

Tous les messages électroniques doivent comprendre les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse postale de l'organisation qui envoie le message;
- le courriel, le numéro de téléphone ou le site Web de l'organisation;
- une façon qui permet à la personne de se désabonner (exclusion) pour ne plus recevoir les messages.

6.1.6 Les messages électroniques qui reposent sur les types de relations suivantes ne nécessitent pas de consentement explicite ni de mécanisme de désabonnement :

- des messages concernant la collaboration existante entre la bibliothèque et une entreprise ou une organisation;

- des messages concernant les activités de la bibliothèque avec des collègues au travail ou avec des collègues d'autres réseaux de bibliothèques;
- des messages concernant les activités de la bibliothèque ou de la fondation envoyés entre des employés et les membres de la commission des bibliothèques;
- des messages qui donnent suite à une demande de renseignements ou autre demande d'une personne;
- des messages visant à exécuter ou remplir des droits légaux.

6.1.7 Tout message électronique envoyé par la bibliothèque ou la Fondation à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation doit être conforme aux normes d'utilisation acceptable des courriels prévues dans la politique du gouvernement sur le courrier électronique ([AD-7109](#))

6.1.8).

6.1.9 Tous les messages électroniques envoyés pour promouvoir les activités de la bibliothèque ou de la Fondation doivent comprendre une méthode facile à exécuter, qui permet à une personne de se désabonner ou de s'exclure de la réception de messages électroniques.

6.1.10 Toutes les demandes de désabonnement doivent être traitées dans les deux jours ouvrables de leur réception, et les messages électroniques doivent cesser dans les 10 jours suivant la demande :

- dans le cas des adresses électroniques mises en mémoire dans le système intégré de bibliothèque, la bibliothèque doit supprimer manuellement l'adresse électronique;
- dans le cas des adresses électroniques mises en mémoire dans le SGRC, le message électronique est supprimé automatiquement si la personne clique sur le lien de désabonnement dans un courriel. Si la demande de désabonnement est faite par un autre mécanisme (c.-à-d. en personne, au téléphone ou par un autre moyen de communication), la bibliothèque ou la Fondation doit supprimer manuellement l'adresse électronique.

6.2 Tiers

6.2.1 Tous les tiers qui envoient des messages électroniques pour promouvoir ou favoriser la participation à des activités de la bibliothèque ou de la

Fondation doivent avoir obtenu le consentement explicite des destinataires proposés avant l'envoi des messages électroniques.

- 6.2.2 La bibliothèque ou la Fondation ne peut pas être tenue responsable de l'un ou de la totalité des messages électroniques envoyés par des tiers qui ne respectent pas la présente politique.
- 6.2.3 Tous les tiers s'engagent à défendre, à indemniser et à dégager la bibliothèque ou la Fondation de toute responsabilité à l'égard de toute plainte, réclamation, action ou demande causée à celle-ci par la violation de la présente politique par un tiers, y compris, mais sans s'y limiter, relativement à tous les mandats, démarches réglementaires, ordonnances de conservation, demandes de divulgation, avis de conformité, pénalités administratives, amendes, dommages-intérêts, redressements par injonction, recours collectifs, honoraires d'avocat, honoraires d'expertise et débours.
- 6.2.4 À sa discrétion, la bibliothèque ou la Fondation peut conclure des ententes avec des tiers qui peuvent ne pas se conformer à la présente politique, mais qui respectent la LCAP.
- 6.2.5 À sa discrétion, la bibliothèque ou la Fondation peut invoquer une ou plusieurs exemptions prévues dans la LCAP relativement aux messages électroniques envoyés par des tiers. La décision de savoir si une exemption s'applique est prise par la directrice générale du SBPNB au cas par cas.

6.3 Programmes d'ordinateur

- 6.3.1 La bibliothèque ou la Fondation doit obtenir le consentement explicite de la personne qui est le propriétaire d'un ordinateur ou qui est un utilisateur autorisé de celui-ci avant d'installer un programme d'ordinateur nécessaire aux activités de la bibliothèque ou de la Fondation.
- 6.3.2 La bibliothèque ou la Fondation n'est pas tenue d'obtenir le consentement explicite pour installer ou faire installer en son nom les programmes d'ordinateur suivants :
- un témoin de connexion (« cookie »);
 - un code HTML;
 - un JavaScript;
 - un système d'exploitation.

6.3.3 Lorsqu'elle cherche à obtenir le consentement explicite avant d'installer un programme d'ordinateur, la bibliothèque, la Fondation ou une personne agissant en son nom doit donner des explications claires et simples de la fonction du programme d'ordinateur.

6.3.4 Si le programme d'ordinateur qui est installé au nom de la bibliothèque ou de la Fondation vise à exécuter une fonction spéciale (voir la définition dans la section 3.0 de la présente politique), la personne qui cherche à obtenir le consentement au nom de la bibliothèque doit donner des explications simples et distinctes sur sa nature, son but et ses répercussions sur l'ordinateur.

6.4 Utilisation des ordinateurs ou de la connexion Internet de la bibliothèque

6.4.1 Toute personne qui utilise :

- un ordinateur dont la bibliothèque publique ou publique-scolaire, ou son partenaire de financement (municipalité ou district scolaire), en est le propriétaire ou en assure l'exploitation ou le contrôle; ou
- une connexion Internet (y compris une connexion sans fil) dont la bibliothèque publique ou publique-scolaire, ou son partenaire de financement (municipalité ou district scolaire), en est le propriétaire ou en assure l'exploitation ou le contrôle

doit se conformer à la LCAP.

6.4.2 Toute personne qui enfreint la section 6.4.1 de la présente politique doit défendre, indemniser et dégager la bibliothèque ou la Fondation de toute responsabilité à l'égard de toute plainte, réclamation, action ou demande causée à celle-ci par les actes de cette personne, y compris, mais sans s'y limiter, relativement à tous les mandats, démarches réglementaires, ordonnances de conservation, demandes de divulgation, avis de conformité, pénalités administratives, amendes, dommages-intérêts, redressements par injonction, recours collectifs, honoraires d'avocat, honoraires d'expertise et débours.

6.5 Mise en œuvre

6.5.1 Les gestionnaires, directeurs et directrices de bibliothèque sont tenus d'organiser des réunions avec leur personnel, leurs bénévoles, les membres de leur commission de bibliothèque et les groupes des amis de

leur bibliothèque afin d'examiner et de mettre à jour leurs pratiques d'envoi de messages électroniques pour qu'elles soient conformes à la présente politique.

- 6.5.2 **Formation des nouveaux employés** : Les gestionnaires, directeurs et directrices de bibliothèque sont tenus d'organiser des réunions avec les nouveaux membres de leur personnel, bénévoles et membres de leur commission de la bibliothèque afin de leur lire la présente politique et d'en discuter.

6.6 Vérification

- 6.6.1 De temps à autre, la bibliothèque ou la Fondation peut effectuer une vérification de ses pratiques de communication électronique pour veiller au respect de la présente politique.

- 6.6.2 En cas d'incompatibilité entre la présente politique et les pratiques de communication de la bibliothèque ou de la Fondation, les pratiques de communication doivent être revues et en tenir compte afin d'assurer leur conformité à la politique dans les meilleurs délais.

7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

Aucune.

8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

9.0 RÉFÉRENCES

[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 \(L.C. 2010, ch. 23\)](#). Gouvernement du Canada

[Règlement sur la protection du commerce électronique \(DORS/2013-221\).](#)

Gouvernement du Canada

[Règlement sur la protection du commerce électronique \(CRTC\) \(DORS/2012-36\).](#)

Gouvernement du Canada

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#) Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Manuel d'administration [AD-7109 – Politique sur le courrier électronique.](#)

Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Mesures législatives connexes :

[Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée.](#) Gouvernement du

Nouveau-Brunswick

Politiques connexes :

[Politique 1060 – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers.](#)

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

[Politique 1073 – Accès à Internet.](#) Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

[Politique 1093 – Matériel informatique et équipement technique dans les bibliothèques.](#)

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick,
506-453-2354

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE