



## FICHE CONSEIL

### LE MARKETING DIRECT ET VOS DROITS

Le marketing direct est une activité de vente ou de sollicitation exercée par des entreprises au moyen de contacts téléphoniques, d'envois postaux ou de courriels. Appelé aussi télémarketing ou télévente, le marketing direct est pratiqué à partir de listes nominatives qui contiennent des renseignements personnels : nom, adresse postale ou électronique ou numéro de téléphone des personnes. Ces listes peuvent être utilisées à des fins commerciales comme la vente de biens et services ou à des fins philanthropiques comme la sollicitation de dons pour des œuvres de charité.

### LE DROIT AU RETRAIT DES LISTES NOMINATIVES

Toute personne qui exploite une entreprise au Québec est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Les **articles 23, 24, 25 et 26** de la Loi sont explicites sur la question de l'utilisation des listes nominatives à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. La personne qui pratique le marketing direct par téléphone, par courrier postal ou par courriel doit s'identifier et informer la personne à qui elle s'adresse de son droit de retrait de la liste nominative.

Les renseignements personnels de la personne qui en fait la demande doivent être retranchés avec diligence. Le droit au retrait peut être exercé verbalement ou par écrit.

### LE DROIT DE REFUSER LA COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Une entreprise peut communiquer à une autre entreprise une liste nominative à condition de respecter les trois conditions énoncées à l'**article 22** de la Loi :

1. cette communication ne porte pas atteinte à la vie privée ;
2. la liste est communiquée en vertu d'un contrat dont une clause en interdit l'utilisation à des fins autres que la prospection commerciale ou la sollicitation pour des œuvres de charité ;
3. des moyens sont pris pour que les personnes puissent exercer le droit de refuser la communication de leurs renseignements personnels à des fins de prospection commerciale ou de sollicitation pour des œuvres de charité.

Une entreprise peut donc communiquer vos renseignements personnels mais doit d'abord vous en aviser et vous permettre d'exercer votre droit de retrait.

### LA SOLLICITATION DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit qu'un établissement peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de

l'établissement ou d'une fondation de cet établissement, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

## **VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET INTERNET**

Les développements technologiques facilitent la circulation des renseignements personnels. Si vous utilisez Internet, des sites que vous consultez peuvent garder la trace de votre passage, repérer votre adresse électronique et l'intégrer à une liste d'envois de publicité ou de sollicitation, sans vous donner la possibilité de vous exclure de cette liste.

Si vous préférez ne pas recevoir de courriels non sollicités, voici quelques recommandations qui peuvent vous permettre d'en minimiser le nombre :

- évitez de cliquer sur les liens hypertextes insérés dans le message d'un courriel non sollicité ;
- n'ouvrez pas les pièces jointes accompagnant les messages d'expéditeurs inconnus;
- assurez-vous, avant d'inscrire votre adresse électronique sur des formulaires ou des groupes de nouvelles ou de discussions, que le site est opéré par une entreprise fiable ;
- effectuez vos transactions sur des sites de sociétés reconnues qui ont des politiques de confidentialité et dont le système de transaction est sécuritaire;
- évitez l'utilisation des options de connexion automatique qui enregistrent vos noms d'utilisateur et vos mots de passe sur votre ordinateur;
- utilisez les fonctions de cryptage ou chiffrement lorsque vos courriels contiennent des renseignements personnels sensibles;
- évitez de répondre à un courriel non sollicité car cela aurait pour effet de confirmer la validité de votre adresse électronique ;
- munissez votre ordinateur de dispositifs de sécurité tels que des systèmes anti-pourriel, pare-feux, antivirus et autres logiciels de protection des renseignements personnels et de sécurité et tenez-les à jour;
- méfiez-vous des courriels qui vous dirigent vers des sites Internet exigeant des renseignements personnels tels que mots de passe, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou autres;
- soyez discret sur les réseaux de socialisation ou les groupes de clavardage (ex. : Facebook, MySpace) en ne communiquant pas inutilement de renseignements personnels;
- sensibilisez les membres de votre famille, particulièrement les enfants, sur les précautions à prendre avant de divulguer votre adresse électronique.

Internet ne connaît pas de frontières. Nous vous recommandons donc d'être prudent si vous transigez avec des organisations situées hors de notre territoire car la législation québécoise

pourrait ne pas trouver application alors que les législations étrangères pourraient ne pas offrir une protection équivalente à celle du Québec.

## **LE RECOURS : DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE**

Si une entreprise persiste dans ses démarches de vente ou de sollicitation après que vous ayez exercé votre droit de retrait, vous pouvez faire une demande d'examen de mésestente auprès de la Commission d'accès à l'information.

**On peut joindre la Commission d'accès à l'information aux adresses et numéros suivants :**

### **QUÉBEC (siège)**

Bureau 1.10  
575, rue Saint-Amable  
Québec (Québec) G1R 2G4  
Téléphone : (418) 528-7741  
Télécopieur : (418) 529-3102

### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-4196  
Télécopieur : (514) 844-6170

## **TÉLÉPHONE SANS FRAIS POUR LES DEUX BUREAUX**

1 888 528-7741

## **COURRIER ÉLECTRONIQUE**

[cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca)

## **SITE INTERNET**

[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

**Pour toute information générale, veuillez vous adresser à SERVICES QUÉBEC :**

## **TÉLÉPHONE**

(418) 644-4545 (région de Québec)  
(514) 644-4545 (région de Montréal)  
1 877 644-4545 (ailleurs au Québec, sans frais)

## **SITE INTERNET**

[www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

Ces renseignements ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne doivent d'aucune façon être interprétés comme des opinions juridiques. Pour plus de précisions, voir notamment la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1), la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2). Vous pouvez également communiquer avec la Commission pour obtenir de plus amples renseignements.

*Cette fiche d'information est disponible sur le site Internet de la Commission.*

Mise à jour : Mars 2009