

LE MARKETING DIRECT

Vous trouverez dans ce guide des suggestions de formules et de modalités pour offrir à toute personne une occasion valable de refuser que des renseignements personnels à son sujet, regroupés dans des « listes nominatives », ne soient communiqués à des tiers.

LES LISTES NOMINATIVES

La liste nominative contient des renseignements personnels: nom, prénom, adresse et généralement le numéro de téléphone d'une personne.

C'est donc un outil utile pour tout genre de prospection. Destinées à faciliter la prospection commerciale ou la sollicitation de la part d'oeuvres de charité, ces listes proviennent de personnes qui exploitent une entreprise ou elles peuvent aussi avoir été cédées par un exploitant à un tiers en vertu d'un contrat.

A cause des renseignements personnels que ces listes contiennent, leurs utilisateurs ont des obligations qu'ils sont tenus de respecter depuis le 1er juillet 1994.

L'UTILISATION PAR UNE ENTREPRISE DE SES PROPRES LISTES

Un exploitant d'entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, utiliser la liste de ses clients, de ses membres ou de ses employés aux fins pour lesquelles elle a été dressée.

Il existe un consentement implicite entre les employés d'une firme et la direction ainsi qu'entre les membres d'une association et le comité directeur de celle-ci pour l'utilisation de cette liste nominative.

Par contre, dès que l'entreprise utilise la liste nominative à des fins de prospections commerciales ou autres, il faut donner une occasion valable à la personne concernée de refuser que son nom y figure.

Il faut prévoir pour l'exercice de ce droit de retrait (opting out) des formules qui permettent à la personne concernée d'accepter ou de refuser l'inscription de son nom sur la liste. Voici à titre de suggestion quelques exemples:

- Nous avons pris la liberté d'utiliser notre liste de (clients) (employés) (membres) à des fins autres que la transaction actuellement en cours, afin de vous faire parvenir cette offre. Si vous désirez que votre nom soit retranché de la liste, veuillez cocher la case ci-contre ou téléphoner au XXX-XXX-XXXX.
- En tant que (client) (membre) (employé) nous vous faisons parvenir cette offre. Si vous désirez que votre nom soit retiré de la liste d'envoi, veuillez cocher la case ci-contre ou appeler le XXX-XXX-XXXX.

Une entreprise peut évidemment compter plusieurs sociétés affiliées ou avoir une participation majoritaire dans d'autres sociétés commerciales. C'est le cas dans le

secteur financier où l'on peut retrouver dans un même groupe: une banque, une maison de courtage en valeurs mobilières et une compagnie d'assurance.

Ces sociétés peuvent-elles échanger leur liste nominative? Oui, si la personne concernée s'est vu offrir la possibilité d'accepter ou de refuser que les renseignements personnels la concernant soient utilisés à de telles fins.

Le modèle suivant peut être utilisé à ce propos:

- Nous cédon à l'occasion notre liste de clients à nos filiales ou à des sociétés commerciales qui font partie de notre groupe. A notre avis, les produits et les services de ces entreprises pourraient vous intéresser. Si vous ne voulez pas que votre nom soit inscrit sur ces listes, veuillez cocher la case ci-contre.

L'UTILISATION DE LISTES CÉDÉES À DES TIERS

Un exploitant d'entreprise peut communiquer à une autre société ou entreprise une liste nominative (noms, adresses ou numéros de téléphone de personnes physiques) en respectant les trois conditions suivantes:

1. Cette communication ne porte pas atteinte à la vie privée;
2. La liste est cédée en vertu d'un contrat dont une clause interdit l'utilisation de la liste ou de certains renseignements personnels transmis à d'autres fins que la prospection commerciale ou la sollicitation par des oeuvres de charité;
3. Lorsqu'il s'agit de la liste des clients ou employés d'une entreprise ou des membres d'une société, ceux-ci doivent donner, avant la communication, aux personnes dont le nom est inscrit sur la liste, l'occasion de refuser que ces renseignements soient utilisés par des tiers à des fins de prospection.

La personne concernée doit avoir l'occasion de refuser cette inscription avant le transfert de la liste au tiers.

Voici à titre de suggestion des exemples qui permettraient de respecter l'obligation de donner, à la personne concernée, une occasion valable d'être inscrite dans une liste cédée, prêtée, échangée ou même vendue:

Vos nom, adresse et numéro de téléphone sont inscrits sur une liste que nous nous proposons de communiquer à d'autres entreprises à des fins de prospection commerciale ou autres. Si vous désirez que votre nom soit retranché de cette liste, veuillez cocher la case ci-contre ou téléphoner au XXX-XXX-XXXX.

Nous cédon à l'occasion notre liste de (clients) (employés) (membres) à certaines organisations dignes de confiance dont les produits ou les services pourraient, à notre avis, vous intéresser. Si vous désirez que votre nom soit retranché de cette liste, veuillez cocher la case ci-contre ou appeler au XXX-XXX-XXXX.

Il arrive aussi que des corporations professionnelles concluent un accord avec un fournisseur. Celui-ci devient le fournisseur agréé de la corporation. Dans ce cas, la corporation doit accorder, à la personne concernée, l'occasion de refuser que des renseignements personnels la concernant soient communiqués à ce fournisseur agréé.

Si vous refusez que des renseignements personnels soient communiqués à une entreprise qui a conclu un accord avantageux dont profiteront tous les membres de XYZ, veuillez cocher la case ci-contre.

Rappelons que la prospection par les télécommunications (téléphone ou télécopieur) oblige à s'identifier et à informer la personne à qui on s'adresse de son droit au retrait de la liste de prospection.

DEMANDE DE RETRAIT D'UNE LISTE.

Une personne peut faire retrancher, en tout temps, son nom d'une liste nominative au moyen d'une demande verbale ou écrite. L'utilisateur de la liste devrait inclure dans la correspondance adressée à cette personne, un moyen de manifester son absence d'intérêt à l'égard de prospections futures.

La décision de voir son nom retranché d'une liste obligera la personne qui reçoit cette demande de procéder immédiatement. A partir du moment où ce refus a été signifié, aucune autre signification ne devrait avoir lieu.

L'une ou l'autre des formules suivantes pourrait être utilisée:

- Si vous ne désirez plus recevoir des informations à l'avenir sur nos produits ou nos services, veuillez cocher la case ci-contre.
- Nous avons obtenu une liste de personnes susceptibles d'être intéressées par nos produits ou services. Si vous désirez que votre nom soit retranché de la liste, veuillez cocher la case ci-contre.

Si le nom qui apparaît sur une liste nominative a été communiqué ou obtenu par référence, l'exemple suivant pourrait être utilisé:

- Un (client) (employé) (membre) nous a fait part de votre intérêt dans nos produits ou services, il nous a communiqué votre nom et votre adresse. Si vous désirez que votre nom reste inscrit sur notre liste d'envoi, veuillez cocher la case ci-contre.