



Innovation, Sciences et
Développement économique Canada

Innovation, Science and
Economic Development Canada

Canada

Loi canadienne anti-pourriel

Rapport de mesure du rendement 2024-2025



TABLE OF CONTENTS

1. Introduction	3
2. Partenaires	4
3. Contexte et tendances	5
4. Résultats	6
4.1 Établir des politiques et assurer la coordination	6
4.1.1. Organe national de coordination	6
4.2 Promotion de la conformité	7
4.2.1 Bureau de la consommation	7
4.2.2 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	8
4.2.3 Bureau de la concurrence	9
4.2.4 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	10
4.3 Coopération nationale et internationale	10
4.3.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	11
4.3.2 Bureau de la concurrence	12
4.3.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	13
4.4 Surveillance de la conformité	15
4.4.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	15
4.4.2 Bureau de la concurrence	15
4.4.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	15
4.5 Application de la LCAP	15
4.5.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	15
4.5.2 Bureau de la concurrence	16
4.5.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	17
5. Résumé	18
Annexe A : Modèle logique de la LCAP	19

1. INTRODUCTION

La Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) a été créée en 2014 en tant que régime administratif civil visant à renforcer les pratiques exemplaires en matière de marketing par courriel et à lutter contre le pourriel et les cybermenaces connexes. Ce faisant, elle encourage l'utilisation appropriée des technologies numériques par les acteurs commerciaux, protégeant ainsi les consommateurs et renforçant la confiance dans l'économie numérique. La LCAP s'inscrit dans le cadre plus large de l'écosystème de la cybersécurité, qui englobe des questions numériques complexes et des lois relatives aux télécommunications, à la création et à la diffusion de contenu, à la sécurité nationale, à la cybercriminalité, à la protection de la vie privée et des données, ainsi qu'aux progrès technologiques, notamment l'intelligence artificielle (IA).

La LCAP joue un rôle important dans la promotion de la sécurité et de la prospérité économique du Canada en établissant des règles pour les activités commerciales afin de prévenir :

- › Le pourriel
- › Les pratiques commerciales trompeuses en ligne
- › Les logiciels malveillants
- › Le piratage
- › La collecte d'adresses
- › Les atteintes à la vie privée

Le présent rapport donne un aperçu des activités menées dans le cadre de l'initiative de la LCAP et s'appuie sur la stratégie de mesure du rendement de la LCAP, qui fournit un cadre pour soutenir la gestion et la mise en œuvre de l'initiative de la LCAP en :

- › assurant un suivi et une collecte efficaces, continus et stratégiques des données de mesure du rendement;
- › assurant une évaluation régulière des résultats et de leur incidence sur l'économie canadienne;
- › sensibilisant davantage le public à la Loi en fournissant des informations pertinentes sur l'environnement de la LCAP, le rôle et les activités des organisations impliquées dans sa mise en œuvre et l'efficacité globale du régime.



2. PARTENAIRES

L'initiative de la LCAP nécessite la participation, l'expertise et la collaboration de divers organismes et agences du gouvernement fédéral qui assument la responsabilité globale de sa mise en œuvre et de sa gestion. Leurs rôles et responsabilités sont décrits ci-dessous :

INITIATIVE DE LA LCAP



NON-APPLICATION (ISDE)

Organe national de coordination (ONC)

L'ONC fait partie de la Direction de la politique sur la vie privée et la protection des données d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Il :

- assure le développement des politiques et une surveillance stratégique, notamment en surveillant l'efficacité globale du régime et en produisant des rapports connexes;
- supervise les activités de communication et de sensibilisation.

Bureau de la consommation (BC)

Le BC défend les intérêts et assure la protection des Canadiens et Canadiennes sur le marché. Il :

- sensibilise les consommateurs et les entreprises au sujet de la LCAP;
- gère le site Web www.combattrelepourriel.gc.ca.

APPLICATION

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Le CRTC est un tribunal quasi-judiciaire indépendant du gouvernement fédéral qui réglemente les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion canadiens dans l'intérêt public. Le CRTC tient des consultations publiques sur les questions de télécommunications et de radiodiffusion et prend des décisions en fonction du dossier public. En vertu de la LCAP, il :

- enquête sur les infractions potentielles aux violations en matière d'envoi de pourriels, de modification des données de transmission et d'installation de logiciels sans consentement;
- favorise la conformité par la sensibilisation, des lettres d'avertissement et d'autres mesures d'application de la loi;
- héberge le Centre de notification des pourriels, le point central où les gens signalent des pourriels, déposent des plaintes et avisent les organismes d'application de la loi au sujet d'une infraction présumée à la LCAP.

Bureau de la concurrence (le Bureau)

Le Bureau est un organisme d'application de la loi indépendant. Exerçant des pouvoirs octroyés par des modifications apportées à la *Loi sur la concurrence*, il :

- applique la LCAP et enquête sur les cas d'indications électroniques fausses ou trompeuses et de pratiques commerciales trompeuses sur le marché électronique, y compris des indications fausses ou trompeuses dans les renseignements sur l'expéditeur ou l'objet d'un message électronique, ainsi qu'en ce qui concerne les renseignements sur la localisation, comme les URL et les métadonnées;
- favorise le respect des dispositions de la *Loi sur la concurrence* liées à la LCAP à l'aide d'activités de sensibilisation, de défense et d'application de la loi. Conformément à la *Loi sur la concurrence*, les affaires peuvent être réglées à l'aide de consentements, d'ordonnances judiciaires, d'amendes et de sanctions pécuniaires.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Le CPVP est un agent du Parlement. Grâce aux modifications apportées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, il :

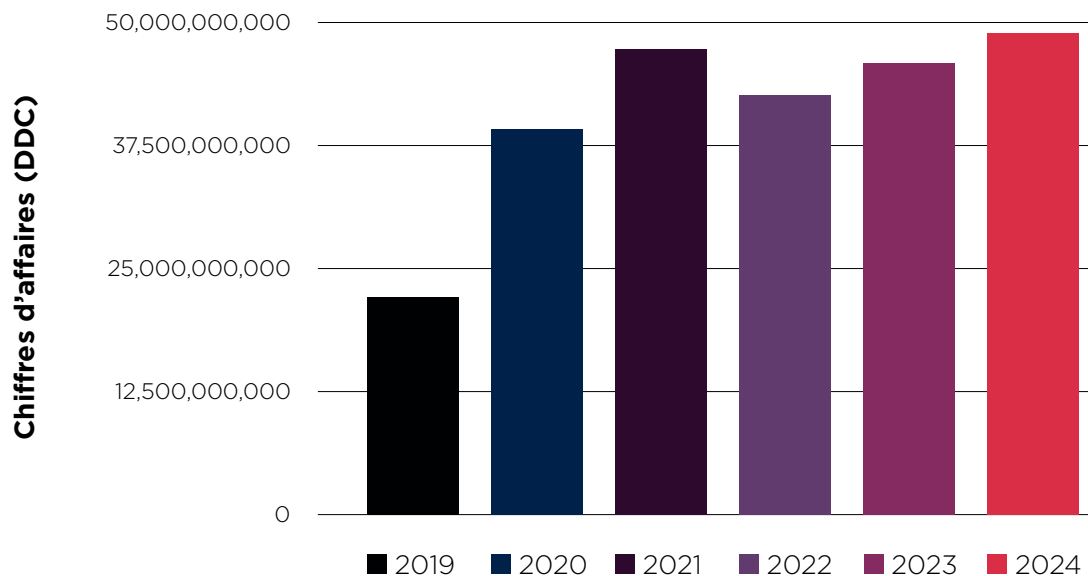
- applique la loi et enquête sur la collecte et l'utilisation non autorisées d'adresses de courriel à l'aide de programmes informatiques et de renseignements personnels de particuliers par accès illégal à leurs systèmes informatiques, par n'importe quel mode de télécommunication;
- favorise le respect des dispositions de la LPRPDE liées à la LCAP à l'aide d'activités de sensibilisation et de recours, comme les engagements volontaires, ou une ordonnance obtenue auprès de la Cour fédérale (le Commissariat n'a pas le pouvoir d'appliquer des SAP).



3. CONTEXTE ET TENDANCES

La technologie transforme continuellement la façon dont les Canadiens vivent, travaillent, socialisent et mènent leurs activités commerciales. La connectivité accrue offre aux consommateurs une commodité et un choix sans précédent, et modifie la façon dont les entreprises interagissent avec leurs clients. La COVID-19 a accéléré cette évolution.

Croissance des ventes en ligne du commerce de détail entre 2019 et 2024 au Canada



Statistique Canada. [Tableau 20-10-0056-03 Ventes mensuelles au détail par commerce électronique \(x 1000\)](#)

Cependant, à mesure que les possibilités numériques se développent, les risques augmentent également, le pourriel restant l'un des principaux vecteurs de menaces électroniques. Les technologies telles que l'IA, l'infonuagique et l'analytique avancée offrent une commodité et des informations sans précédent, mais elles renforcent également les préoccupations en matière de confidentialité et de cybersécurité.

- › [Proofpoint](#) rapporte que plus de 90 pour cent des attaques d'hameçonnage commencent par un courriel.
- › [Selon l'OCDE](#), plus de la moitié des pourriels et des courriels malveillants sont désormais générés par l'IA, ce qui les rend plus convaincants et plus difficiles à détecter.
- › Les déclarations fausses ou trompeuses, y compris dans les messages électroniques, constituent le principal type de plainte reçue par le [Bureau de la concurrence](#).
- › En 2024-2025, il a été déterminé que 374 (55 pour cent) des atteintes aux mesures de sécurité impliquant des renseignements personnels signalées au CPVP étaient des cyberincidents, contre 321 (46 pour cent) en 2023-2024.

4. RÉSULTATS

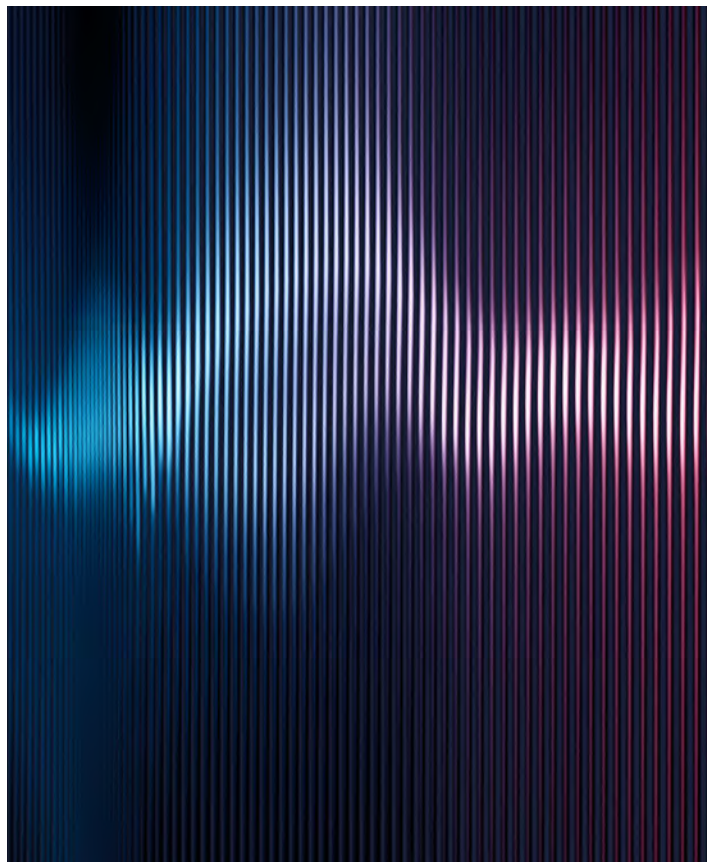
4.1 ÉTABLIR DES POLITIQUES ET ASSURER LA COORDINATION

4.1.1. Organe national de coordination

ISDE héberge l'organe national de coordination (ONC) pour l'initiative de la LCAP. L'ONC est le responsable stratégique de l'initiative et est généralement chargé de superviser, de contrôler et de rendre compte de l'efficacité globale du régime, ainsi que de superviser les activités de communication et de sensibilisation du public. Afin de s'acquitter efficacement de ces responsabilités, l'ONC surveille en permanence l'évolution de l'environnement de la LCAP, notamment les progrès technologiques dans l'économie numérique, les cadres politiques et législatifs nationaux et internationaux connexes, l'évolution des menaces électroniques et d'autres données et tendances pertinentes. L'ONC est également chargé d'informer et de conseiller sur tous les développements liés à la gestion et aux politiques de la LCAP.

En 2024-2025, l'ONC :

- › a collaboré avec les ministères de la Justice, de la Sécurité publique, du Patrimoine canadien et d'autres ministères et organismes fédéraux sur des initiatives réglementaires touchant des questions liées à la LCAP (projet de loi C-27 – *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, projet de loi C-63 – *Loi édictant la Loi sur les préjudices en ligne*, Stratégie nationale sur la cybersécurité et *Loi sur l'abrogation des lois, 2024*);
- › a prodigué des conseils sur des questions stratégiques liées à la LCAP, notamment sur les modifications techniques et corrélatives à apporter à la LCAP;
- › a collaboré avec le CRTC et d'autres partenaires pour donner suite aux recommandations du rapport du BVG intitulé *La lutte contre la cybercriminalité*;
- › a collaboré avec les partenaires de la LCAP afin de maintenir à jour le site Web de la LCAP et le formulaire de soumission du Centre de notification des pourriels;
- › a dirigé l'élaboration du Rapport sur la mesure du rendement de la LCAP pour 2023-2024 en collaboration avec les partenaires de la LCAP;
- › a assuré la coordination des activités de gouvernance de la LCAP, telles que le Comité directeur des directeurs généraux et les groupes de travail, et a mobilisé les partenaires de la LCAP pour discuter des politiques et stratégies;
- › a participé à des groupes de travail et à des forums nationaux et internationaux liés à la cybersécurité, à la protection de la vie privée et à l'IA, tels que l'ICANN, l'OCDE, les groupes de travail sur les rançongiciels et sur la lutte contre les escroqueries, et le Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group (M3AAWG);



- › a participé à des négociations commerciales en collaboration avec Affaires mondiales Canada;
- › a comparu devant des comités parlementaires tels que le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles dans le cadre de la *Loi sur l'abrogation de lois*.

4.2 PROMOTION DE LA CONFORMITÉ

4.2.1 Bureau de la consommation

Le Bureau de la consommation (BC) est chargé de la création et de la mise à jour des produits de communication sur la sensibilisation à la LCAP. Ces produits présentent des informations aux entreprises et aux consommateurs canadiens afin de leur permettre de mieux comprendre les obligations de conformité prévues par la loi et les mesures de protection mises en place pour les protéger contre les pourriels et les autres menaces électroniques prévues par la LCAP.

Le BC a poursuivi ses efforts de sensibilisation sur la LCAP en 2024-2025. Voici quelques faits saillants :

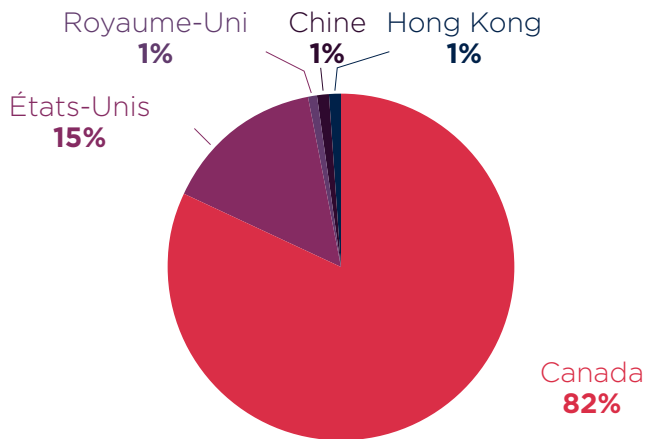
- › Une campagne publicitaire sur Google visant à promouvoir la conformité à la LCAP auprès des entreprises et à générer du trafic vers la nouvelle page « [Envoyer des messages texte pour favoriser les bonnes relations avec les clients](#) » du site Web de la LCAP. La campagne s'est déroulée du 17 décembre 2024 au 23 mars 2025 et combinait le marketing sur les moteurs de recherche et des publicités InMail avec images statiques sur LinkedIn. Les publicités LinkedIn informaient les chefs d'entreprise que la LCAP s'applique à tous les SMS envoyés et contribue grandement au maintien de bonnes relations avec la clientèle.

- › **Au total, 7 430 visites** (représentant 94 pour cent du trafic vers la page pendant cette période) peuvent être directement attribuées à la campagne, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de chefs d'entreprise consultant les informations sur les exigences de conformité. Le taux de clics de la campagne a été plus de deux fois supérieur à la durée moyenne de consultation de la page de référence d'ISDE, ce qui témoigne d'un vif intérêt pour le sujet et confirme que nous avons touché le bon public.
- › Six campagnes sur les médias sociaux ont permis de diffuser des informations relatives à la LCAP auprès des consommateurs et des entreprises en 2024-2025. Au total, ces campagnes ont généré **13 889 impressions**, soit le nombre de fois où les publications de la campagne sont apparues sur les écrans des utilisateurs. Parmi les publications en vedette, on peut citer un [message sur le thème des fêtes de fin d'année visant à sensibiliser le public pendant une période de forte activité d'hameçonnage par SMS](#), ainsi que des publications sur [la manière dont les SMS envoyés aux clients peuvent être conformes à la LCAP](#).

Le BC met régulièrement à jour le contenu du site [combattrelepourriel.gc.ca](#), notamment la section « [Nouvelles sur les pourriels](#) », qui présente des avis, des avertissements et des mesures d'application de la Loi.

Les pourriels envoyés au Canada sont assujettis à la LCAP, quel que soit leur pays d'origine. Par conséquent, la législation et le site Web de la LCAP intéressent toute personne souhaitant envoyer des messages électroniques commerciaux à destination ou en provenance du Canada, ainsi que toute personne intéressée par la cybersécurité.

En 2024-2025, le site Web combattrelepourriel.gc.ca a enregistré 122 454 visites. La répartition des visiteurs par pays était la suivante :



4.2.1.1 Tendances clés de la couverture médiatique

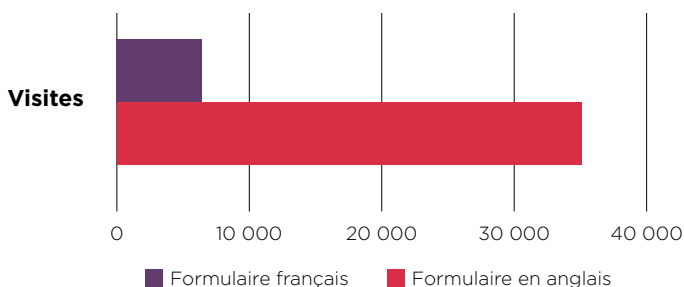
Tendances et perspectives

En 2024-2025, le trafic vers la page d'accueil française de la LCAP a augmenté de 23 pour cent.

En 2024-2025, 88 pour cent des visiteurs de la page d'accueil qui ont consulté la page « [Comprendre la Loi canadienne anti-pourriel](#) » ont ensuite lu la page d'information plus détaillée « [Comprendre la Loi canadienne anti-pourriel](#) ».

Accès au Formulaire de notification de pourriels

En 2024-2025, le formulaire de [notification de pourriels](#), qui permet aux particuliers de déposer des plaintes concernant les pourriels et qui figure sur le site Web combattrelepourriel.gc.ca, a reçu plus de 38 000 visites :



4.2.2 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Afin de promouvoir la conformité avec la LCAP, le CRTC utilise un vaste éventail d'outils tels que l'éducation et la sensibilisation, des bulletins d'information, des FAQ, des communiqués, des avis d'application de la loi et les médias sociaux.

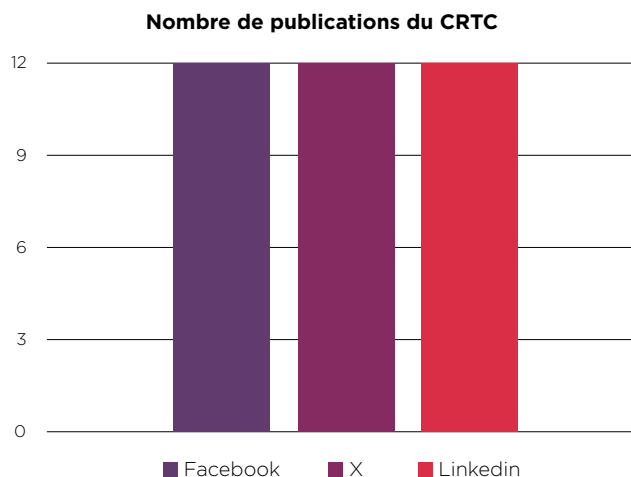
En 2024-2025, le CRTC a également organisé des séances d'information à l'intention de l'industrie. Au cours de ces séances, le CRTC a encouragé les entreprises à se conformer à la LCAP et leur a rappelé les sanctions en cas de non-conformité, qui peuvent être consultées sur la page Web [du CRTC](#).

Afin de promouvoir la conformité avec la LCAP, en novembre 2024, le CRTC a effectué une analyse d'environ 25 entreprises ayant reçu un nombre nettement plus élevé de plaintes. Pour ces compagnies, le CRTC a évalué si les messages électroniques commerciaux (MEC) envoyés aux Canadiens respectaient les règles énoncées dans la LCAP, par exemple, le CRTC a évalué si les entreprises avaient obtenu le consentement approprié pour envoyer des MEC et/ou si un mécanisme de désabonnement fonctionnel était en place. Lorsque des violations potentielles ont été recensées, des lettres d'avertissement ont été envoyées pour rappeler aux entreprises leurs responsabilités en vertu de la LCAP et les avertir que de continuer à ne pas respecter la Loi pourrait entraîner d'autres mesures d'exécution.

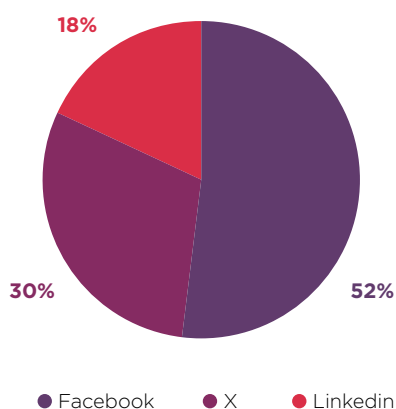
Le CRTC a également continué à sensibiliser les Canadiens à la LCAP. En 2024-2025, les faits saillants des activités de sensibilisation du CRTC comprennent :

- › 36 publications sur les médias sociaux Facebook, X et LinkedIn ont atteint 11 518 utilisateurs;
- › Plus de 22 870 consultations de la page Web « [Pourriel et logiciels malveillants | CRTC](#) »;
- › Émission d'alertes en décembre pour avertir les Canadiens de rester vigilants pendant la période des Fêtes;

- › Mise en avant d'une « arnaque de la semaine » pendant le [Mois de la prévention de la fraude](#);
- › Publication semestrielle [Aperçu des actions menées de la LCAP](#).



Impressions des publications du CRTC :



- › [Alerte aux consommateurs sur les escroqueries par télémarketing](#) - En mars 2025, le Bureau a publié une alerte aux consommateurs intitulée « Les escroqueries par télémarketing : une vieille histoire ou plus convaincantes que jamais? ». Cette alerte mettait en garde les Canadiens contre la nature évolutive des escroqueries par télémarketing et soulignait la manière dont les fraudeurs utilisent des technologies de télécommunication de plus en plus sophistiquées, telles que les numéros de téléphone usurpés et les tactiques d'usurpation d'identité, pour tromper les consommateurs. Cette initiative s'aligne sur les objectifs de la LCAP en s'attaquant aux pratiques commerciales trompeuses menées par le biais de communications orales par télécommunication, une disposition introduite par les modifications apportées à la *Loi sur la concurrence* par la LCAP. L'alerte encourageait également les Canadiens à signaler toute activité suspecte, soutenant ainsi les objectifs de sensibilisation du public et de protection des consommateurs.

- › [Sommet de la concurrence 2024 - La concurrence à l'ère de l'IA](#) - En mai 2024, le Bureau a organisé le Sommet de la concurrence : La concurrence à l'ère de l'IA, qui a réuni plus de 1000 participants de partout au Canada et dans le monde. L'événement a réuni des panels d'experts et des conférenciers de marque qui ont exploré la manière dont l'IA remodele la concurrence, l'innovation et la protection des consommateurs. Les discussions ont porté notamment sur le potentiel de l'IA à amplifier les pratiques commerciales trompeuses, telles que la génération de contenus trompeurs dans la publicité et les communications numériques. Le sommet a réaffirmé l'importance de la collaboration entre les régulateurs, les universitaires et l'industrie pour faire face aux risques émergents dans l'économie numérique et garantir le respect des lois telles que la LCAP.

4.2.3 Bureau de la concurrence

Le Bureau accroît la sensibilisation aux questions liées à la LCAP de plusieurs façons de manière à toucher le plus grand nombre possible de consommateurs et d'entreprises du Canada. En 2024-2025, parmi les initiatives du Bureau, on compte les suivantes :

- › [Mois de la prévention de la fraude \(MPF\)](#) - Chaque année en mars, le Bureau collabore avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Centre antifraude du Canada (CAFC) pour présider le MPF. En tant que coprésidents, les trois organisations collaborent afin de tirer parti de leur expertise respective et d'étendre la lutte contre la fraude à l'échelle nationale.

› [Le Recueil des pratiques commerciales trompeuses – Volume 7](#) – Cette édition du Recueil des pratiques commerciales trompeuses examine trois sujets : les allégations environnementales trompeuses, communément appelées « écoblanchiment »; les pratiques trompeuses dans les avis et recommandations en ligne, y compris les promotions rémunérées non divulguées et les faux témoignages; et la participation continue du Bureau à l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN – Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs). La section sur la tromperie numérique met en évidence la manière dont les entreprises peuvent utiliser les médias sociaux et d'autres plateformes numériques pour induire les consommateurs en erreur, soulignant ainsi l'importance de lutter contre les déclarations fausses ou trompeuses dans les communications électroniques. Le Recueil souligne également l'importance de la collaboration internationale dans la lutte contre les pratiques commerciales trompeuses dans l'économie numérique.

4.2.4 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Afin de promouvoir le respect de la LCAP et de la LPRPDE, la loi fédérale sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, qui couvre la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales, le CPVP élabore et publie des lignes directrices à l'intention des entreprises y compris celles qui font des activités de marketing par courriel. Il fournit également aux particuliers des informations et des ressources sur la LCAP, notamment sur la manière de protéger leurs renseignements personnels, de reconnaître les pourriels, de reconnaître les logiciels malveillants et de mieux protéger leur boîte de réception, leur ordinateur et leurs appareils mobiles.

La [page consacrée à la LCAP](#) sur le site Web du CPVP est le principal outil d'échange d'informations du CPVP.

En 2024-2025, le CPVP :

- › a publié des conseils à l'intention des particuliers sur la manière de [reconnaître les mécanismes de conception trompeuse les plus courants](#) – techniques qui encouragent les utilisateurs à fournir en ligne plus d'informations personnelles que nécessaire – ainsi que les [pratiques exemplaires à adopter par les entreprises pour éviter les mécanismes de conception trompeuse](#);
- › a publié une nouvelle fiche-conseil contenant des informations sur la [manière de limiter le risque de vol d'identité](#), et diffusé ces informations auprès des Canadiens à travers tout le pays dans le cadre d'une campagne radiophonique;
- › a répondu à 44 appels, demandes de renseignements et soumissions liés à la LCAP provenant de particuliers et d'entreprises;
- › a publié 12 messages sur les médias sociaux pour promouvoir des informations relatives à la LCAP, en utilisant X et LinkedIn, ce qui a généré 7 044 impressions;
- › a reçu 9 285 visites uniques sur ses pages Web liées à la LCAP;
- › a offert une présentation intitulée « Comprendre l'intersection entre la LCAP et la LPRPDE » lors du Sommet canadien sur le courriel qui s'est tenu à Toronto en octobre 2024.

4.3 COOPÉRATION NATIONALE ET INTERNATIONALE

La LCAP encourage la coopération nationale et internationale pour lutter contre le pourriel, les logiciels malveillants, les représentations trompeuses en ligne et d'autres menaces en ligne. Elle vise à protéger les Canadiens contre l'utilisation abusive des technologies numériques tout en garantissant que les entreprises puissent être compétitives à l'échelle mondiale.

Cet objectif est atteint grâce à divers partenariats et efforts de collaboration. Les partenaires de la LCAP établissent des relations avec des organisations du monde entier afin de mieux remplir leur mandat et de promouvoir des normes de sécurité en ligne plus strictes.

4.3.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Le CRTC continue de travailler avec des partenaires nationaux et internationaux afin de réduire les effets néfastes du pourriel et des menaces connexes.

En 2024-2025, le CRTC :

- › a collaboré avec des membres de plus de 26 pays dans le cadre du Unsolicited Communications Enforcement Network (UCENet - Réseau de lutte contre les communications non sollicitées) afin de traiter les problèmes liés au pourriel et aux communications non sollicitées;
- › a élargi la liste des partenaires avec lesquels il partage des données afin d'améliorer l'identification des acteurs malveillants présumés menant des campagnes de logiciels malveillants;
- › a organisé des séances de sensibilisation avec le personnel d'autres organismes d'application de la loi, d'institutions publiques et d'intervenants du secteur qui sont la cible de pratiques malveillantes.



MEMBRES DE PLUS DE 26 PAYS

Canada (CA)

Protocole d'entente :

[Bureau de la concurrence Canada \(BC\)](#)
[et Commissariat à la protection de la vie privée du Canada \(CPVP\)](#)
[Consumer Protection Authority de la Colombie-Britannique](#)

Collaboration en matière d'exécution de la loi :

[Gendarmerie royale du Canada \(GRC\)](#)

États-Unis (É.-U.)

Protocole d'entente :

[Federal Trade Commission \(FTC\)](#)
[Federal Communications Commission \(FCC\)](#)

Collaboration en matière d'exécution de la loi :

[Federal Bureau of Investigation \(FBI\)](#)



Royaume-Uni (RU)

Protocole d'entente :

[Bureau de la commissaire à l'information](#)

Japon (JP)

Protocole d'entente :

[Ministère des affaires intérieures et des communications](#)

Australie (AU)

Protocole d'entente :

[Autorité australienne des communications et des médias \(ACMA\)](#)

Collaboration en matière d'exécution de la loi :

[Police fédérale australienne \(AFP\)](#)

Nouvelle-Zélande (NZ)

Protocole d'entente :

[Ministère des Affaires internes \(DIA\)](#)

4.3.2 Bureau de la concurrence

En plus de répondre aux demandes d'aide étrangère, le Bureau a continué de participer activement à un certain nombre de partenariats et de groupes de travail internationaux et nationaux, notamment :

- › Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)
- › International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN)
- › Global Anti-Fraud Enforcement Network (GAEN), anciennement connu sous le nom de International Mass Marketing Fraud Working Group
- › Forum canadien des organismes de réglementation numérique
- › Équipe de gestion conjointe du Centre antifraude du Canada
- › Alliance stratégique de Toronto
- › Partenariat de l'Alberta contre la fraude transfrontalière
- › Partenariat du Pacifique contre la fraude transfrontalière
- › Partenariat stratégique du Québec

[Le Forum canadien des organismes de réglementation numérique](#), créé en 2023, réunit le Bureau de la concurrence, le CRTC et le CPVP (et, depuis septembre 2024, la Commission du droit d'auteur du Canada) afin de mettre à profit leur expertise collective. Le Forum vise à renforcer le travail des quatre organismes afin qu'ils puissent mieux répondre à l'ampleur, à la rapidité et à la complexité des marchés numériques. En mai 2024, le commissaire de la concurrence, Matthew Boswell, a officiellement cédé la présidence du Forum au Commissaire à la protection de la vie privée, Philippe Dufresne. Au cours de sa [deuxième année](#), le Forum a continué à faire progresser ses efforts de collaboration.

En 2024-2025, les faits saillants du Bureau comprennent :

- › Le lancement d'une nouvelle série de conférences axées sur la réglementation numérique, mettant en vedette des experts du milieu universitaire, de l'industrie et de la société civile;
- › L'élaboration d'un glossaire numérique commun afin de promouvoir une terminologie et une compréhension cohérentes entre les organismes;
- › La publication d'une déclaration commune décrivant la vision et l'approche communes du Forum en matière de réglementation des marchés numériques;
- › La poursuite des travaux sur une étude de cas numérique commune afin de soutenir l'apprentissage et la formation interagences;
- › La poursuite du renforcement des capacités internes grâce à des initiatives d'apprentissage conjointes et au partage des connaissances.



4.3.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Coopération internationale

Le CPVP est membre de plusieurs médias internationaux de réglementation concernés par la protection de la vie privée et des données en ligne, notamment

- › La [Global Privacy Assembly \(GPA\)](#), qui rassemble plus de 130 autorités en protection des données et de la vie privée dans le monde afin de favoriser la collaboration internationale, notamment l'application de la loi en matière de vie privée et dans l'ensemble des domaines de réglementation
- › la Table ronde des autorités de protection des données et de la vie privée du G7
- › le [Global Privacy Enforcement Network \(GPEN\)](#), un réseau informel de plus de 80 autorités en protection de la vie privée, dont le CPVP est membre du comité de gestion. Il participe ou dirige les activités/discussions sur l'application de la loi et administre le site Web du réseau.
- › le Unsolicited Communications Enforcement Network (UCENet), soit des autorités en réglementation visant à lutter contre les télécommunications illégales, le pourriel et d'autres menaces électroniques.

En 2024-2025, le CPVP a participé à diverses initiatives internationales.

- › Lors de la réunion annuelle du GPA en octobre 2024 à Jersey, les membres ont approuvé deux résolutions coparrainées par le CPVP : l'une sur les mécanismes de certification qui favorisent l'adoption et la rationalisation des normes en matière de protection de la vie privée et des données, et l'autre sur la libre circulation des données dans un climat de confiance et la réglementation efficace des flux mondiaux de données. Le CPVP coprécide l'International Enforcement Cooperation Working Group (IEWG) du GPA, qui favorise la coopération en matière d'application de la loi sur les questions mondiales cruciales liées à la protection de la vie privée. En octobre 2024, le CPVP et 15 autres membres de l'IEWG ont publié une déclaration finale sur la récupération de données, à la suite de leur engagement auprès des entreprises de médias sociaux et des représentants du secteur. La déclaration énonce les attentes quant à ce que les entreprises devraient faire pour garantir la protection des personnes contre ces activités illégales. Le CPVP a également coprésidé le Digital Citizen and Consumer Working Group (DCCWG) du GPA, qui se concentre sur les intersections entre la protection de la vie privée et d'autres domaines réglementaires et encourage la coopération entre les différents organismes de réglementation.
- › En juillet 2024, le CPVP et 25 autorités chargées de l'application de la législation sur la protection de la vie privée au Canada et dans le monde entier ont publié leurs conclusions à la suite d'une enquête menée en 2024 par le GPEN sur les pratiques des organisations en matière d'utilisation de mécanismes de conception trompeuse sur les sites Web et les applications. Les rapports mondiaux du GPEN et du CPVP ainsi que les documents d'orientation connexes du CPVP ont ensuite été publiés.

- › En octobre 2024, le Commissaire à la protection de la vie privée a rencontré ses homologues lors de la table ronde du G7 à Rome, qui portait sur le rôle des autorités de protection des données dans la réglementation de l'IA. Les membres du G7 ont publié des déclarations communes sur leur rôle dans la promotion d'une IA fiable et sur l'IA adaptée aux enfants.
- › En juin 2024 et novembre 2024, le CPVP a participé aux 61e et 62e [forum des autorités à la protection de la vie privée de l'Asie-Pacifique](#) (APPA) : lors du 61e forum virtuel, le Commissaire à la protection de la vie privée a animé une discussion sur la vérification de l'âge intitulé : comment et quand les services en ligne devraient confirmer l'âge d'un utilisateur afin d'empêcher les jeunes d'accéder à certains contenus. Lors du 62e forum à Tokyo, le Commissaire à la protection de la vie privée a participé à une discussion sur l'utilisation des données et de la recherche et la collaboration avec les jeunes afin de mieux comprendre leurs problèmes et leurs points de vue, et de soutenir la protection de leur vie privée. Les membres de l'APPA ont également reconnu la nécessité de stratégies communes pour renforcer la collaboration et la coopération entre les juridictions.
- › Le CPVP a également assisté à la réunion annuelle de l'UCENet en octobre 2024 à Toronto.
- › En avril 2024, le CPVP a annoncé qu'il avait adhéré à la Global Cooperation Arrangement for Privacy Enforcement, un accord volontaire et non contraignant qui permet aux autorités de protection des données participantes de coopérer en matière de protection transfrontalière des données et d'application des lois sur la protection de la vie privée.
- › Enfin, le CPVP a conclu de nouveaux protocoles d'entente sur le partage d'informations et la coopération avec la Commission fédérale des communications des États-Unis (août 2024), la Commission nigériane de protection des données et l'Autorité brésilienne de protection des données (novembre 2024).

Coopération nationale

En 2024-2025, le CPVP a participé à diverses initiatives nationales.

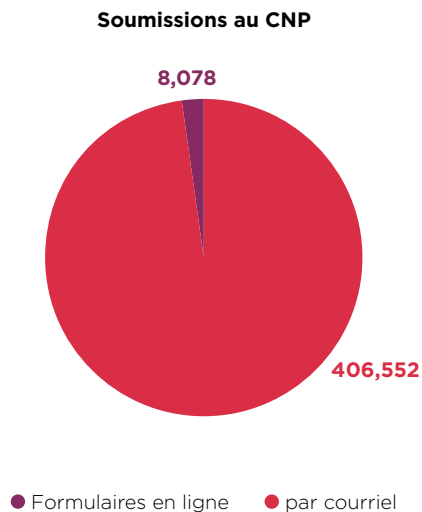
- › Les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) se réunissent régulièrement pour traiter de questions de politique publique et de possibilités éducatives d'intérêt commun.
- › Sur le plan opérationnel, le CPVP assure la liaison avec ses homologues nationaux de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec dans le cadre des réunions du Forum sur la protection de la vie privée dans le secteur privé et du Forum national de collaboration sur l'application de la loi.
- › À la suite de leur réunion d'octobre 2024 à Toronto, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée des gouvernements FPT et les ombudsmans chargés de la surveillance de la protection de la vie privée ont publié des résolutions conjointes sur « La communication responsable de renseignements en situation de violence conjugale » et sur « Repérer et atténuer les préjudices découlant des mécanismes de conception trompeuse relatifs à la protection de la vie privée ».
- › En novembre 2024, les autorités fédérales, provinciales et territoriales chargées de l'information et de la protection de la vie privée ont tenu une conférence des enquêteurs afin de partager les défis communs en matière d'enquête, ainsi que les pratiques exemplaires et les solutions adoptées pour y faire face.
- › En mai 2024, le CPVP a publié un communiqué de presse sur la première année fructueuse du Forum canadien des organismes de réglementation du numérique (FCORN). Le même mois, le Commissaire à la protection de la vie privée a assumé le rôle de président du FCORN. Depuis, le Forum s'est attaché à examiner comment la prolifération des réseaux synthétiques, c'est-à-dire des contenus générés par l'IA, y compris les hypertrucages, influe sur le mandat de chacun de ses membres.

4.4 SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

4.4.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Le CRTC héberge le Centre de notification des pourriels (CNP). Grâce au CNP, les Canadiens fournissent au CRTC et aux autres partenaires de la LCAP des renseignements essentiels sur les pourriels et les violations potentielles de la LCAP.

En 2024-2025, les Canadiens ont soumis 414 630 plaintes au CNP. Environ 8 078 de ces plaintes ont été soumises à l'aide du [formulaire en ligne](#), ce qui ne représente qu'environ 2,1 pour cent du total des plaintes. Les autres plaintes ont été envoyées par courriel à l'adresse spam@fightspam.gc.ca.



Le secteur de la conformité et de l'application de la loi du CRTC surveille et analyse les soumissions des Canadiens au CNP et utilise cette information pour appuyer les enquêtes et les mesures d'application de la loi.

4.4.2 Bureau de la concurrence

L'unité de surveillance de la conformité de la Direction des pratiques commerciales trompeuses du Bureau surveille les questions, y compris celles liées à la LCAP, qui ont été résolues par des accords de consentement, des ordonnances de condamnation pénale, des résolutions alternatives ou d'autres ordonnances judiciaires.

4.4.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Par l'intermédiaire de son unité de surveillance de la conformité, le CPVP collabore avec les organisations afin de s'assurer qu'elles respectent leurs engagements envers le Commissariat et mettent en œuvre des mesures satisfaisantes pour donner suite aux recommandations du CPVP découlant d'enquêtes et d'ententes de conformité.

4.5 APPLICATION DE LA LCAP

4.5.1 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Le CRTC est chargé de promouvoir la conformité aux articles 6 à 9 de la LCAP. Il a l'autorité d'enquêter et de prendre des mesures contre les individus ou les entreprises qui ne se conforment pas à la LCAP dans le cadre d'un régime réglementaire civil, y compris l'imposition des sanctions administratives pécuniaires (SAP).

En général, le CRTC se concentre sur les individus et les entreprises qui envoient des MEC sans le consentement du destinataire ou qui installent des programmes sur des ordinateurs ou des réseaux sans consentement dans le cadre d'une activité commerciale. Cela inclut les programmes informatiques malveillants et les pourriels.

Depuis l'entrée en vigueur de la LCAP en 2014, les mesures d'application de la loi prises par le CRTC ont entraîné des SAP

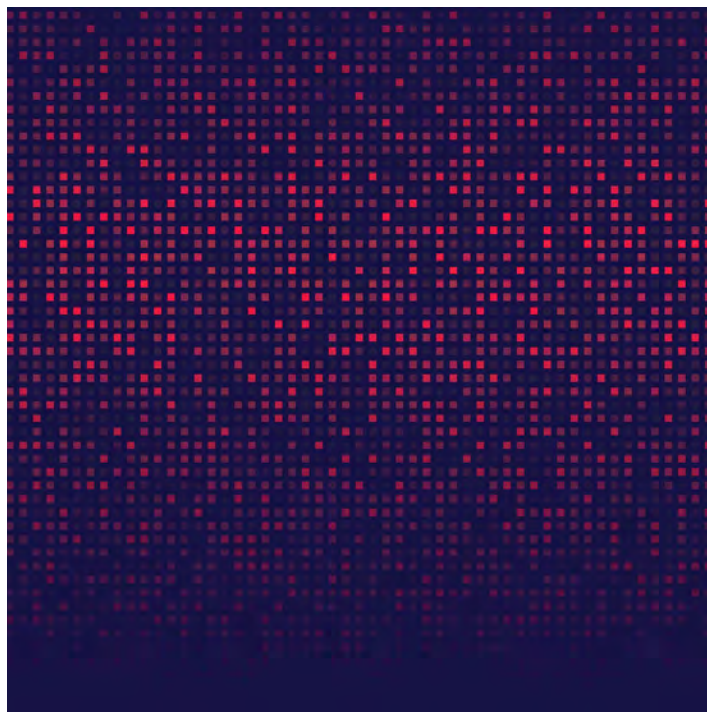
totalisant plus de 3,6 millions de dollars. Plus d'information, se trouve sur la page [Mesures d'exécution de la loi | CRTC](#).

En 2024-2025, les faits saillants en matière d'application de la loi comprennent :

- › 260 avis de communication
- › 33 lettres d'avertissement
- › 14 demandes de préservation de données
- › 2 engagements
- › Émission de plus de 137 000\$ en SAP

4.5.2 Bureau de la concurrence

Cette année encore, le Bureau a engagé, poursuivi et résolu des affaires liées à la LCAP concernant des déclarations fausses ou trompeuses dans les renseignements de l'expéditeur, dans l'objet et dans les messages électroniques, ainsi qu'en donnant des indications fausses ou trompeuses dans un localisateur (URL). Le Bureau doit mener ses enquêtes à huis clos et, de ce fait, les mesures d'application de la loi ne sont souvent pas accessibles au public.



Voici trois mesures d'application de la LCAP prises au cours de l'exercice précédent qui ont été rendues publiques :

- › Un [accord a été conclu avec SiriusXM Canada](#) pour résoudre les préoccupations relatives aux déclarations trompeuses sur le prix des abonnements. L'enquête du Bureau a révélé qu'à l'extérieur du Québec, Sirius annonçait des forfaits de radio satellite et de diffusion en continu à des prix inaccessibles en raison d'une taxe obligatoire non divulguée, une pratique connue sous le nom d'indication de prix partiel. Le Bureau a conclu que l'entreprise faisait la promotion de ses services d'abonnement sur son site Web, ainsi que dans des courriers électroniques promotionnels et des courriers directs envoyés aux Canadiens.
- › Une procédure judiciaire [a été engagée contre Rogers Communications Inc.](#) pour avoir prétendument présenté ses forfaits de téléphonie mobile « Infinite » comme offrant un accès illimité aux données. Le Bureau a déposé une [requête auprès du Tribunal de la concurrence](#) afin de faire cesser la publicité trompeuse, d'imposer une sanction pécuniaire et d'obtenir une indemnisation pour les clients lésés.
- › Afin de faire avancer une enquête en cours [sur les pratiques commerciales potentiellement trompeuses d'Amazon](#), le Bureau a obtenu une deuxième ordonnance du tribunal. L'enquête porte sur les allégations d'Amazon selon lesquelles les avis et les notes pourraient influencer le classement et l'affichage des produits sur son site Web et son application mobile. Le Bureau cherche à déterminer si les pratiques commerciales d'Amazon soulèvent des préoccupations au regard des dispositions de la *Loi sur la concurrence* relatives aux pratiques commerciales trompeuses.

4.5.3 Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

En 2024-2025, les faits saillants en matière d'application de la loi comprennent des enquêtes conjointes :

- › Avec le Commissariat à l'information du Royaume-Uni sur la société mondiale de tests génétiques directs au consommateur 23andMe
- › Avec ses homologues de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec sur les pratiques de TikTok en matière de protection de la vie privée, en particulier celles qui concernent les jeunes utilisateurs, et sur les pratiques d'OpenAI en matière de protection de la vie privée en ce qui concerne ChatGPT
- › Et avec ses homologues de l'Alberta et de la Colombie-Britannique sur les pratiques de Certn (Canada) Inc. en matière de protection de la vie privée

En 2024-2025, 14 plaintes considérées en lien avec la LCAP ont été déposées par des particuliers auprès du CPVP. Elles concernaient des personnes qui auraient reçu des MEC non sollicités de la part d'organisations du secteur privé, le fait que ces organisations n'auraient pas proposé la possibilité de se désabonner de ces communications ou le fait qu'elles n'auraient pas donné suite à une demande de désabonnement lorsqu'elles l'ont reçue. Le CPVP a traité sept de ces plaintes dans le cadre de son processus d'enquête en vue d'un règlement rapide, qui vise à régler les plaintes sans avoir à mener une longue enquête. Pour les sept autres plaintes, le CPVP a recommandé aux personnes concernées de faire part de leurs préoccupations au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation concernée ou de signaler le problème au Centre de notification des pourriels. Douze autres plaintes reçues par le CPVP ont finalement été jugées non pertinentes au regard de la LCAP ou hors de notre

compétence. Les personnes concernées ont été invitées à s'adresser d'abord aux organisations concernées ou à chercher une solution par d'autres moyens, comme la Liste des numéros de télécommunication exclus et/ou le Centre antifraude du Canada.

Grâce aux modifications initiales apportées à la LPRPDE par la LCAP, le CPVP a pu collaborer et échanger plus facilement des informations avec d'autres autorités nationales et internationales chargées de la protection des données sur des questions de conformité à la Loi et d'application de celle-ci.

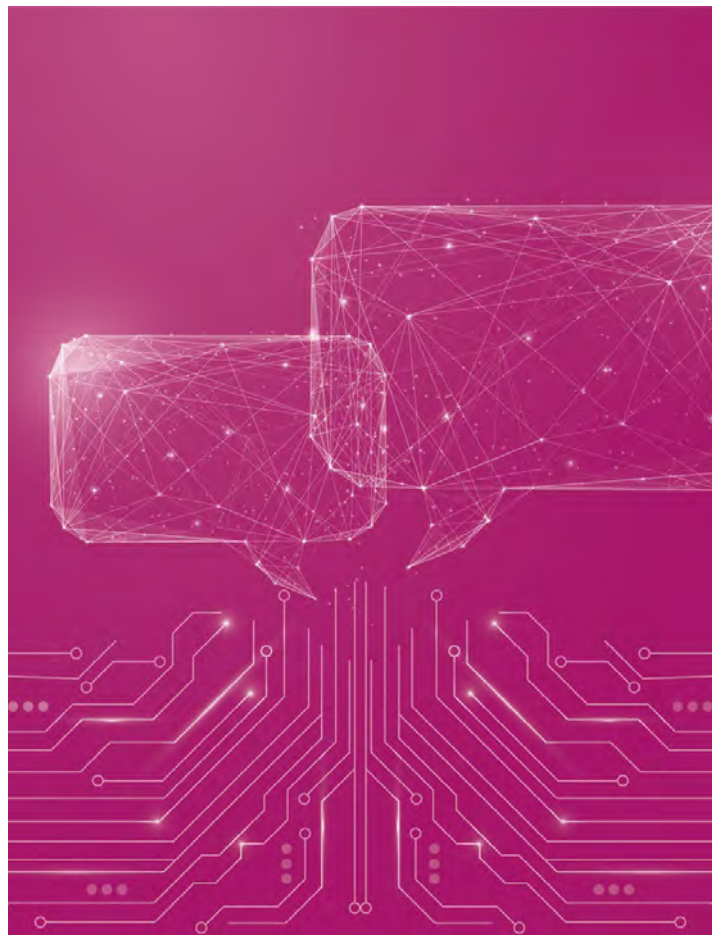
Au niveau international, en juin 2024, le CPVP et le Bureau du commissaire à l'information du R.-U. ont ouvert une enquête conjointe sur une violation de données découverte en octobre 2023 chez la société mondiale de tests génétiques directs au consommateur 23andMe. 23andMe est dépositaire de renseignements personnels sensibles, qui peuvent révéler des informations sur une personne et sa famille, notamment sur sa santé, son origine ethnique et ses liens biologiques. L'enquête a porté sur l'étendue des informations exposées par la violation et les préjudices potentiels pour les personnes concernées, sur la question de savoir si 23andMe disposait de mesures de protection adéquates pour protéger les informations sensibles dont elle avait la charge, et si elle avait correctement informé les bureaux et les personnes concernées de la violation, comme l'exigent les lois canadiennes et britanniques sur la protection de la vie privée.

Au niveau national, le CPVP collabore à des enquêtes avec ses homologues chargés de l'application des lois sur la protection de la vie privée, généralement en Alberta, en Colombie-Britannique (C.-B.) et au Québec, en raison de la grande similitude de leurs lois respectives sur la protection de la vie privée dans le secteur privé et de leurs mandats. Cela comprend des activités conjointes d'application de la loi.

5. RÉSUMÉ

- › Au cours de 2024-2025, le CPVP et ses homologues de l'Alberta, de la C.-B. et du Québec ont poursuivi leurs enquêtes conjointes sur les pratiques de confidentialité de la plateforme de médias sociaux TikTok, en particulier en ce qui concerne les jeunes utilisateurs, et sur les pratiques de confidentialité d'OpenAI en ce qui concerne son robot conversationnel ChatGPT alimenté par l'IA. Les travaux se sont poursuivis avec l'Alberta et la C.-B. dans le cadre d'enquêtes conjointes en cours sur des violations de la vie privée commises par une institution financière et l'un de ses fournisseurs de logiciels.
- › En mai 2024, le CPVP, l'Alberta et la C.-B. ont lancé une enquête conjointe sur les pratiques de Certn (Canada) Inc. en matière de protection de la vie privée. Cette entreprise offre des services de vérification des antécédents, y compris la sélection des locataires, aux propriétaires et aux gestionnaires immobiliers. Les bureaux examinent si Certn se conforme aux dispositions relatives au consentement prévues par la LPRPDE et les lois provinciales sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, si l'entreprise s'assure que les renseignements qu'elle recueille, utilise et communique aux fins de la sélection des locataires sont suffisamment exacts, complets et à jour, et si les fins auxquelles elle recueille ces renseignements sont appropriées dans les circonstances.

Le commerce électronique au Canada continue de progresser. Cela représente des possibilités pour les entreprises et les consommateurs canadiens, mais aussi des menaces. En effet, les cybermenaces, y compris celles réglementées par la LCAP, sont en augmentation. Les partenaires de la LCAP ont obtenu des résultats tangibles pour les Canadiens en 2024-2025 en s'attaquant à ces menaces par la sensibilisation et la promotion de la conformité, en protégeant les Canadiens par l'application de la LCAP et la coopération avec des partenaires canadiens et internationaux, ainsi qu'en assurant l'efficacité globale du régime. L'initiative de la LCAP est un cadre essentiel pour la protection de la vie privée et des données au Canada, qui soutient directement les priorités du gouvernement en matière de croissance économique grâce à un environnement numérique fiable.



ANNEXE A : MODÈLE LOGIQUE DE LA LCAP

