

Alexis Delobelle

17 Décembre 2022

Cours de stage

Introduction

Pendant l'été de 2022, j'ai été stagiaire pour une entreprise canadienne qui s'occupe d'aider les entreprises à protéger leurs employés. Pendant ce stage, mon patron m'a demandé de faire des recherches dans les lois de protection d'information et dans les règles sur le démarchage téléphonique. Il m'a demandé de me concentrer sur les lois au Canada, aux États-Unis, et en Europe. Il me demande de faire ça pour que je sache les règles et avec qui il peuvent vendre. J'ai décidé d'utiliser ce que j'ai appris cet été et de me concentrer sur la France et l'Amérique du nord. Dans cette rédaction, nous allons faire une comparaison entre les lois de protections et aussi examiner les effets que ça a sur le démarchage téléphonique.

Lois de Protection de Données Personnelles

Commençons premièrement avec les lois françaises. L'europe utilise la protection du GDPR (RGDP en français). Le RGDP est la loi liée au traitement des données personnelles. Quand on dit traitement, on veut dire la protection d'informations personnelles et comment elles sont stockées. La CNIL, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, est le groupe qui s'occupe de ça. Leur rôle est de publier

des lignes directrices et d'aider dans l'implications des règles de conformité et des codes de conduite. Ils servent aussi à certifier des entreprises, des individus, et des produits. Il est aussi leurs responsabilités de décrire les pénalités au cas d'infractions des règles. Un point important à souligner est le fait qu'ils disent que les règles et les pénalisations sont pareilles pour les grandes entreprises et les petites.

Quant à la loi canadienne, il y a le Privacy Act et le PIPEDA. Le Privacy Act concerne le droit que les canadiens ont de changer leurs données personnelles. Le Privacy Act ne concerne que les informations que le gouvernement garde. Le PIPEDA met en place comment les entreprises collectent, utilisent, et partagent les données personnelles. Le PIPEDA concerne comment ils utilisent les données personnelles pour le profit.

Finalement, nous regardons les lois américaines. Les lois américaines sont différentes pour chaque état, mais il n'y a aucune règle spécifique à tous les états unis. Nous pouvons maintenant examiner les différences entre les groupes. On peut premièrement examiner la logique derrière les deux. Pour les américains, la protection des données personnelles est une philosophie, pendant que pour les français et les canadiens, c'est un droit. Ceci est visible dans le fait que les lois aux États-Unis ne sont pas fédérales, mais elles sont décidées pour chaque État. En Europe, le GDPR est la seule règle et elle est acceptée partout.

Cette différence porte un grand problème pour les entreprises européennes, car si elles travaillent aux Etats-Unis sur un projet, elles auront une forte difficulté à trouver les moyens pour protéger leur information. Comme il n'y a pas les systèmes mis en place, ils sont obligés d'utiliser un système européen, où ils sont obligés de créer un nouveau système pour ce projet. Cela complique aussi la vie des entreprises américaines, car ils ne sont pas nécessairement éduqués sur les lois européennes, et il est possible qu'ils fassent une erreur qui pourrait résulter en un procès.

Lois de Démarchage Téléphonique

Parlons maintenant du démarchage téléphonique et des lois qui la perturbent. Le démarchage téléphonique est une stratégie de vente où un représentant va appeler un potentiel client pour essayer de leur vendre leur produit. Pour les entreprises, c'est un système qui permet de parler avec le plus de personnes possible le plus vite possible, car ils n'ont pas besoin de bouger ou de faire de grandes préparations avant un appel. Ça réduit aussi énormément les coûts que si les vendeurs étaient en train de vendre face à face. Ils ont souvent juste leurs scripts. Le seul inconvénient de ce système (en l'opinion d'un vendeur), est que les gens ne vont pas souvent répondre, car c'est tout simplement un appel téléphonique.

Pour les individus qui sont appelés, le démarchage téléphonique n'est souvent pas voulu, parce que les gens ne veulent pas parler avec des vendeurs. Les vendeurs

sont souvent agressifs sur le téléphone et n'acceptent pas non pour une réponse. Il y a aussi le souci que c'est un spam call, donc les gens ne vont souvent pas répondre.

Quant aux lois relatives au démarchage téléphonique, il y a CASL (Canada's Anti-Spam Legislation). CASL sert à deux choses. Premièrement, ça protège les individus de recevoir des appels sur les téléphones qu'ils ne veulent pas. Deuxièmement, ça aide les entreprises à ne pas gaspiller leur temps, car ils auront une plus grande probabilité de parler avec quelqu'un qui est vraiment intéressé. Les gens peuvent décider s'ils veulent avoir le CASL. En Europe, la règle est pareille sauf qu'elle fait partie du GDPR. Au contraire, les Etats-Unis n'ont pas de règles pour ça.

Les lois sont appliquées à l'endroit où on appelle et pas l'endroit de laquelle on appelle. Donc, si j'appelle des Etats-Unis, je dois suivre la loi CASL si j'appelle au Canada. Si j'appelle de l'Europe, il n'y a pas de règles. Ceci est très important parce que ça explique pourquoi il y a autant de démarchage téléphonique aux Etats-Unis. Ça explique aussi pourquoi il y a autant de scam calls aux Etats-Unis.

Les Effets

Mais alors quel effet est-ce que toutes ces règles peuvent avoir sur les entreprises? Commençons avec les lois de données personnelles. En Europe et au Canada, une entreprise a besoin d'avoir un système mis en place pour pouvoir protéger les données. Ceci pose un coût aux entreprises qui peut compliquer les start-ups. Ça

pose aussi un gros cout au grandes entreprises, car le plus de clients ils ont, le plus ils vont être obligés de payer pour protéger leurs informations. Au contraire, aux Etats-Unis, les coûts sont moins élevés. Pour un startup, il pourrait faire tout sur du papier, et n'ont pas besoin de mettre en place un système. Le seul problème du côté américain est les hackers. Comme il y a moins de protections mises en place, il est plus facile d'accéder aux données personnelles des clients.

Parlons maintenant des effets du démarchage téléphonique. Comme je l'ai expliqué plus tôt, le démarchage téléphonique est extrêmement utile pour les vendeurs. Ça permet d'économiser de l'argent et de parler avec plus de clients potentiels. Comme il n'y a pas de loi aux Etats-Unis, le démarchage téléphonique est une stratégie utilisée par presque tous les vendeurs. Au contraire de ça, en Europe et au Canada, il est nécessaire de respecter les barrières mis en place. Non seulement il faut les respecter, mais il faut savoir qui ils peuvent appeler, donc beaucoup d'entreprises ont besoin d'utiliser un logiciel qui leur permet de savoir s' ils peuvent appeler une certaine personne. Ceci est un coût additionnel mais nécessaire pour une entreprise qui fait de la vente. Il est aussi important de considérer le fait qu' ils auront moins de gens qui pourront appeler, ce qui veut dire qu' il sera plus difficile de vendre par téléphone. Je pense que ceci est une grande raison pour laquelle beaucoup d'entreprises ont des magasins et ne vendent pas seulement par téléphone.

Un groupe qui est beaucoup affecté par ces lois est les start-up. Le premier challenge d'une startup est de trouver des nouveaux clients. Avec CASL et GDPR, les

startups auront plus de mal à trouver des clients potentiels. En plus de ça, les coûts additionnels posent une barrière additionnelle pour eux. Tout ça est une grande raison pour laquelle être un startup est mieux aux Etats-Unis qu'au Canada ou en Europe.

Conclusion

Pour conclure, les données personnelles sont plus protégées au Canada ou en Europe. Avec le GDPR, le Privacy Act, ou le PIPEDA, les entreprises sont obligées de mettre un système en place pour gérer et protéger les données de leurs clients. Aux Etats-Unis, les lois sont divisées par les Etats, mais il n'y a pas de règle fédérale. Il n'y a pas de loi contre le démarchage téléphonique aux Etats-Unis. Au Canada, il y a CASL qui prohibe les appels non voulus, et en Europe il y a le GDPR qui fait la même chose. Ces lois ont des points positifs et des points négatifs, mais ils compliquent beaucoup la facilité de faire un startup. C'est probablement pour cette raison là qu' il y a énormément plus de start-up aux Etats-Unis que dans les autres pays.

Sources

<https://www.vie-publique.fr/eclairage/19591-protection-des-donnees-personnelles-essentiel-loi-cnil-du-20-juin-2018>

<https://www.revue-banque.fr/archive/donnees-personnelles-aux-etats-unis-dans-ue-vers-u-ATR-B16057>

<https://www.cloudwards.net/us-data-privacy-laws/>

https://www.priv.gc.ca/en/privacy-topics/privacy-laws-in-canada/02_05_d_15/

https://www.priv.gc.ca/en/privacy-topics/privacy-laws-in-canada/the-personal-information-protection-and-electronic-documents-act-pipeda/r_o_p/canadas-anti-spam-legislation/

<https://www.cognism.com/blog/can-you-still-cold-call-under-gdpr>

https://www.priv.gc.ca/en/privacy-topics/privacy-laws-in-canada/02_05_d_15/

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>