

Québec, le 1^{er} juin 2017

Par courriel :
ci@assnat.qc.ca

Monsieur Maxime Perreault
Secrétaire de la Commission des institutions
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3e étage, Bureau 3.15
Québec (Québec) G1A 1A3

OBJET : Mémoire du Groupe Promutuel dans le cadre du mandat : Consultation générale et auditions publiques sur le rapport quinquennal 2016 intitulé « *Rétablir l'équilibre – Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* »

Monsieur,

Pour faire suite au dépôt du rapport quinquennal 2016 intitulé, *Rétablir l'équilibre – Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* » (ci-après « le Rapport »), il nous fait plaisir de vous présenter nos observations et commentaires à l'égard des modifications proposées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après « Loi sur le privé »). De plus, nous profitons de l'occasion qui nous est offerte pour réitérer notre demande d'amendements adressée au Conseil exécutif relativement à des sujets non traités dans le Rapport.

Nous espérons que nos observations vous seront utiles et demeurons à la disposition des membres de la Commission pour en discuter plus amplement.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.



Simon Girard
Vice-président – Affaires corporatives et gouvernance

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DU GROUPE PROMUTUEL	3
TITRE 1 : UN CARACTÈRE PRÉPONDÉRANT À RÉAFFIRMER	4
Recommandation 1	4
Recommandation 2	4
TITRE 2 : POUR UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE DES ORGANISMES PUBLICS	4
Recommandation 13	4
Recommandation 14	4
Recommandation 15	4
Recommandation 17	4
Recommandation 26	4
Recommandation 18	5
Recommandation 19	6
TITRE 3 : POUR UN RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ	6
Recommandation 20	6
Recommandation 21	6
Recommandation 25	7
Recommandation 38	7
Recommandation 39	8
Recommandation 40	8
Recommandation 41	8
Recommandation 42	8
Recommandation 56	9
Recommandation 57	9

À PROPOS DU GROUPE PROMUTUEL

Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles d'assurance générale (ci-après « Groupe Promutuel ») est composé de ses membres, soit 17 sociétés mutuelles d'assurance réparties dans toute la province de Québec et d'un réassureur, Promutuel Réassurance qui distribue également via sa division assurance, de l'assurance de dommages. Nous sommes ainsi le seul groupe mutualiste au Québec régi par la *Loi sur les assurances*. Les sociétés mutuelles d'assurance sont des personnes morales distinctes qui opèrent principalement sur un territoire qui leur est exclusif.

L'industrie de l'assurance de dommages étant hautement compétitive et réglementée, Groupe Promutuel doit redoubler d'agilité et d'efficacité tout en misant sur une expérience client inégalée. En effet, l'industrie de l'assurance de dommages est en profonde transformation depuis les années 2000 et les exigences des consommateurs sont de plus en plus élevées. Ceux-ci désirent obtenir un service rapide, au-delà des heures traditionnelles de bureau et au meilleur coût possible. L'ensemble des actions mises de l'avant par le Groupe Promutuel lui permet d'être aujourd'hui un leader en assurance de dommages. Reconnu pour sa solidité financière, ses produits de grande qualité et l'excellence de son service à la clientèle, le Groupe Promutuel compte 1925 employés au service de plus de 640 000 assurés. Réparties dans tout le Québec, ses 17 sociétés mutuelles offrent plus de 100 points de service. Son volume-primaires pour l'année 2016 est de 778 000 000 \$ et fait de lui un des plus grands assureurs de dommages à charte provinciale.

Mission du Groupe Promutuel

Groupe Promutuel s'est donné comme mission de promouvoir et d'offrir des produits d'assurance de dommages qui répondent aux exigences de plus en plus élevées de ses clients. À cet égard, il assure un service personnalisé de qualité et encourage les valeurs mutualistes qui guident ses actions depuis 165 ans.

La sécurité des données et la gestion des risques liés aux technologies de l'information sont prioritaires pour le Groupe Promutuel, car le fondement de nos activités repose sur la confiance de l'assuré à notre égard. Groupe Promutuel agit de manière responsable et a mis en place les moyens nécessaires pour assurer la protection de ses données. Des mesures visant la protection des renseignements personnels détenus par les entités du Groupe Promutuel ainsi que la sécurité des données ont été mises en place. Pour en nommer quelques-unes, mentionnons :

- La Politique de sécurité de l'information adoptée par le Groupe Promutuel et ce qui en découle, le *Guide d'utilisation des ressources informatiques* diffusé à tous les utilisateurs;
- La Politique sur la protection des renseignements personnels, adoptée par toutes les entités du Groupe Promutuel;
- La procédure mise en place en cas d'atteinte à la vie privée.

Parmi l'ensemble des recommandations du Rapport, nous avons choisi de vous faire connaître notre position pour certaines d'entre elles seulement, notamment celles touchant la Loi sur le privé et pouvant constituer un enjeu dans l'exercice de nos activités. Comme mentionné plus haut, l'industrie de l'assurance de dommages est déjà hautement réglementée et nous souhaitons que les modifications proposées ne fassent pas en sorte d'établir un déséquilibre entre les impératifs de protection des renseignements personnels et notre capacité de mettre en œuvre des stratégies nous permettant de demeurer concurrentiels dans un marché en constante évolution.

TITRE 1 : UN CARACTÈRE PRÉPONDÉRANT À RÉAFFIRMER

Recommandation 1

Mettre sur pied une commission parlementaire visant à réaffirmer le statut prépondérant de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé et à déterminer les dispositions législatives dérogatoires qui devraient être abrogées, maintenues ou modifiées.

Recommandation 2

Soumettre l'adoption de toute nouvelle dérogation à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé à un processus de consultation publique obligatoire permettant d'obtenir l'avis des citoyens, des groupes et des organismes concernés.

Force est de constater à la lecture du Rapport que très peu de lois dans le domaine privé contiennent des dispositions dérogatoires à la Loi sur le privé.

Vu la faible utilisation des dispositions dérogatoires à la Loi sur le privé, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire d'assujettir toute nouvelle dérogation à un processus de consultation publique obligatoire. Nous sommes d'avis qu'il faut laisser au législateur le soin de décider de la pertinence de déroger à la Loi sur le privé. Il pourrait décider, s'il le croit pertinent, d'obtenir des avis sans toutefois y être obligé.

TITRE 2 : POUR UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE DES ORGANISMES PUBLICS

Recommandation 13

À l'instar des lois des autres provinces canadiennes, moduler la protection des renseignements personnels dans le cadre des demandes d'accès afin de prévoir que ceux-ci peuvent être communiqués lorsque leur divulgation ne constitue pas une atteinte déraisonnable au droit à la vie privée des tiers.

Recommandation 14

Préciser certains critères à considérer dans cette évaluation.

Recommandation 15

Prévoir des situations où la divulgation est présumée être une atteinte déraisonnable et celles où elle ne l'est pas.

Recommandation 17

Prévoir un mécanisme de consultation et d'avis aux tiers, au besoin, et leur recours à la Commission.

Recommandation 26

Modifier la Loi sur le privé afin qu'elle prévoie que les renseignements liés à l'exercice de fonctions dans une entreprise ne sont pas des renseignements personnels.

Nous sommes d'accord avec le fait que des renseignements parfois banals sont assujettis aux règles de la confidentialité et ne sont pas transmis à la personne concernée puisqu'ils constituent des renseignements personnels concernant un tiers. Ces renseignements, tels le nom du procureur d'une partie ou le nom de l'employé d'une entreprise qui a colligé une note dans un dossier devraient plutôt être désignés dans la Loi sur le privé comme n'étant pas des

renseignements personnels. Ainsi, nous sommes en accord avec la recommandation 26. L'ajout d'une telle précision dans la Loi sur le privé serait selon nous suffisant pour éviter que des renseignements banals concernant un tiers ne soient pas communiqués à une personne concernée.

Nous croyons que l'ajout dans la Loi sur le privé du critère « d'atteinte déraisonnable au droit à la vie privée des tiers » générerait des difficultés significatives d'interprétation et d'application et alourdirait grandement le processus de gestion de demande d'accès à des renseignements personnels. La divulgation de renseignements personnels concernant un tiers pourrait nous exposer à des poursuites civiles en dommages dans le cas d'une atteinte à la vie privée d'un tiers.

Comme mentionné ci-haut, nous sommes d'accord avec la recommandation de la Commission à l'effet que les renseignements liés à l'exercice de fonctions dans une entreprise ne devraient pas être considérés comme des renseignements personnels. Par conséquent, nous réitérons que la modification de la Loi sur le privé pour y préciser ce qui ne constitue pas un renseignement personnel serait plus efficace et plus facile d'application que l'assujettissement à un examen du critère d'« atteinte déraisonnable au droit à la vie privée des tiers ». Par exemple, dans le domaine de l'assurance de dommages, nous croyons qu'en aucun cas les déclarations de tiers faites à l'occasion d'un sinistre ou les dénonciations faites à l'assureur ne devraient être accessibles à une autre personne que celle qui fait la déclaration ou la dénonciation, et ce, sans qu'aucun examen ne soit nécessaire. De même, les renseignements personnels concernant un coassuré ne devraient être accessibles qu'à celui-ci. Dans tous ces cas, même en faisant un examen de bonne foi, il serait difficile d'évaluer s'il y a atteinte déraisonnable au droit à la vie privée du tiers concerné sur la base de critères objectifs. De multiples considérations, qui sont inconnues du responsable de l'accès au moment du traitement de la demande, peuvent justifier une atteinte déraisonnable, notamment des relations conflictuelles entre les parties concernées. Les renseignements personnels concernant les tiers, autres que les employés de l'entreprise dans l'exercice de leurs fonctions, ne devraient jamais être divulgués au requérant et il serait périlleux de demander au responsable de l'accès à l'information d'évaluer objectivement ce qui constitue ou non une atteinte déraisonnable.

Finalement, au-delà de l'aspect dissuasif qu'aurait cette mesure pour les personnes qui participent par leur témoignage ou leur déclaration à l'enquête de l'assureur, nous sommes d'avis qu'il est difficilement envisageable de prévoir un mécanisme de consultation et d'avis aux tiers sans qu'il n'alourdisse le processus de demande d'accès de la personne concernée, laquelle s'attend à obtenir une réponse de l'entreprise dans un délai raisonnable n'excédant pas 30 jours.

Recommandation 18

Afin que les renseignements personnels et les droits des personnes faisant l'objet de vérifications d'antécédents judiciaires et d'autres vérifications de même nature soient mieux protégés, la Commission invite le législateur et le gouvernement à adopter un cadre législatif ou réglementaire visant à :

- Limiter les circonstances permettant de telles vérifications et préciser les critères d'appréciation de l'infraction reliés à la nature des fonctions, de façon à uniformiser les pratiques dans les organismes responsables de ces vérifications;*
- Limiter et encadrer l'utilisation de renseignements personnels qui ne se trouvent pas aux plumitifs aux fins de ces vérifications;*
- Limiter l'utilisation des résultats de ces vérifications par l'organisme ou l'entreprise qui reçoit ces renseignements.*

Bien que nous soyons d'avis que l'utilisation des antécédents judiciaires se doit d'être encadrée, cet encadrement ne devrait pas empêcher d'effectuer des vérifications qui s'imposent particulièrement dans un domaine où de nombreuses fonctions requièrent un haut degré de probité vu la sensibilité des renseignements confidentiels qui se trouvent sur les bases de données des assureurs. Également, la législation qui est applicable à notre industrie requiert de nous assurer de la probité des personnes occupant des fonctions « sensibles » au sein de l'entreprise. Au surplus, l'article 18.2 de la *Charte des droits et libertés de la personne* encadre l'utilisation de l'information relative aux antécédents judiciaires dans le cadre de l'emploi. Comme cette Charte fournit déjà un cadre régissant l'utilisation de tels renseignements, nous ne croyons pas nécessaire que la Loi sur le privé ajoute un encadrement supplémentaire qui n'aurait pour effet que d'apporter de la confusion et des difficultés d'interprétation. Si le législateur est d'avis que l'encadrement de l'utilisation des antécédents judiciaires doit être revu, nous sommes d'avis que cette révision devrait se faire dans la Charte québécoise et non pas dans la Loi sur le privé.

Dans tous les cas, l'encadrement proposé ne devrait pas restreindre notre droit de faire des vérifications aux plunitifs, registres publics ou auprès d'agents de renseignements personnels titulaires de permis à cet effet. Il doit y avoir un équilibre entre la protection de la vie privée d'un individu et la protection du public. Les renseignements obtenus auprès de ces diverses sources sont indispensables à la prise de décision et à la sélection d'un candidat ou en cours d'emploi.

Recommandation 19

Clarifier et uniformiser les régimes d'accessibilité aux rapports d'enquête de harcèlement en milieu de travail, y compris en ce qui concerne la compétence de la Commission de rendre des décisions à ce sujet.

Nous croyons qu'il est important de considérer également les droits du plaignant. Les mécanismes d'accès ne doivent pas faire en sorte de brimer le droit des individus de porter plainte. À notre avis, les mécanismes mis en place pour dénoncer des actes répréhensibles devraient en tout temps être confidentiels, et ouvrir une brèche dans cette confidentialité mettrait un frein à l'utilisation par les travailleurs du droit de dénoncer qui a été consenti par le législateur relativement au harcèlement psychologique.

TITRE 3 : POUR UN RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ

Recommandation 20

Inclure une obligation de responsabilité des entreprises dans la Loi sur le privé.

Recommandation 21

Modifier la Loi sur le privé afin qu'elle prévoie la désignation d'un responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels et la diffusion publique de son nom et de ses coordonnées.

Nous croyons qu'une telle mesure pourrait être exigée pour les entreprises qui ne sont pas par ailleurs soumises à des obligations de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. En effet, l'industrie de l'assurance est déjà assujettie à des lignes directrices publiées par l'Autorité des marchés financiers notamment une ligne directrice sur la conformité et une ligne directrice

sur les saines pratiques commerciales, lesquelles font état des attentes du régulateur en matière de protection des renseignements personnels. Nous croyons que l'ajout de telles obligations dans la Loi sur le privé est superflu puisque les attentes du régulateur à cet égard sont suffisantes.

Recommandation 25

Modifier l'article 8 de la Loi sur le privé afin de préciser :

- Le moment où l'information doit être donnée à la personne concernée (selon que l'information est colligée auprès d'elle ou d'un tiers, à son insu ou non);*
- D'y inclure une obligation d'informer la personne des renseignements personnels qui sont recueillis et des moyens par lesquels ils seront recueillis;*
- Que cette information doit être claire, compréhensible et accessible quel que soit le support utilisé pour recueillir les renseignements personnels.*

Nous sommes d'avis que l'article 8 de la Loi sur le privé tel que libellé présentement assure une communication adéquate au client de l'information qu'il est en droit de recevoir. En tant qu'assureur, toutes les mesures ont été mises en place pour répondre aux exigences de la Loi sur le privé et les ajouts proposés ne nous convainquent pas que les citoyens seront mieux informés ou davantage protégés. Dans notre cas, nous fournissons par écrit à nos clients lors de l'envoi des documents d'assurance, l'information complète requise par la Loi sur le privé. En outre un sommaire de notre politique sur la protection des renseignements personnels est disponible sur notre site web. Au surplus, communiquer l'information au client au moment de la collecte amènera plus de confusion, le client étant déjà appelé à répondre à plusieurs questions pour être en mesure de bien faire évaluer son besoin d'assurance. Il est raisonnable de s'attendre à ce que l'assureur collecte des renseignements auprès du client qui lui présente une soumission pour un produit. Le fait pour un assureur de divulguer l'information « au moment de la collecte » impose une rigidité qui ne peut s'arrimer avec les attentes des consommateurs en matière de service à la clientèle efficace.

Recommandation 38

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que l'obligation de déclarer à la Commission les incidents de sécurité portant sur des renseignements personnels y soit ajoutée et définir les conditions et les modalités de cette obligation de déclaration.

À notre avis, seul un réel bris de confidentialité, donc celui ayant un impact sur le citoyen, devrait faire l'objet d'une déclaration obligatoire. Nous croyons que la Commission devrait concentrer ses efforts aux réels bris de confidentialité évitant ainsi d'être inondée de déclarations relatives à des incidents de sécurité qui n'ont pas d'impact sur les citoyens.

Dans ce même esprit, la notion de bris de confidentialité devrait être définie restrictivement de sorte d'exclure les incidents de sécurité qui n'ont pas d'impact sur les citoyens.

Par exemple, le fait pour une entreprise de découvrir une faille qui aurait pu mener à un bris de confidentialité et de la gérer dans la continuité de ses opérations quotidiennes ne devrait pas être considéré comme un incident de sécurité menant à une déclaration obligatoire à la Commission.

Finalement, les attentes des régulateurs notamment celles exprimées dans la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales de l'Autorité des marchés financiers devraient être prises en compte par le législateur afin de ne pas créer deux régimes distincts de déclaration obligatoire.

Recommandation 39

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que les organismes publics et les entreprises soient obligés de notifier les personnes concernées lors de la survenance d'un incident de sécurité portant sur des renseignements personnels.

Comme mentionné au point 38, la notion d'incident de sécurité devra être précisée afin que seul un réel bris de confidentialité soit soumis à une notification obligatoire aux personnes concernées.

Les mécanismes de notification des bris de confidentialité aux citoyens devront être souples afin de permettre aux entreprises de choisir le moyen de notification qui convient le mieux eu égard à leur taille, la nature de leurs activités ainsi qu'aux moyens de communication disponibles à ce moment. Dans le même esprit, nous croyons que la nature du bris de confidentialité et l'impact potentiel sur le citoyen devront être pris en compte dans la stratégie de notification retenue.

Recommandation 40

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que ses pouvoirs d'intervention en matière d'incidents de sécurité portant sur des renseignements personnels soient renforcés et qu'elles lui attribuent un pouvoir d'émettre des ordonnances visant à protéger les droits des personnes concernées, selon des critères similaires à ceux d'une ordonnance de sauvegarde, ainsi qu'un pouvoir d'ordonner la remise ou la destruction des renseignements personnels aux personnes qui sont en possession de ceux-ci sans droit.

Comme mentionné au point 38, si de tels pouvoirs d'intervention devaient être accordés à la Commission, ils devraient selon nous se limiter aux réels bris de confidentialité. Ses pouvoirs ne devraient pas mettre en péril le maintien des activités de l'entreprise et devraient nécessairement tenir compte de l'obligation d'offrir un service à leur client, notamment pour les assureurs en termes de règlements de sinistres.

Recommandation 41

Modifier la Loi sur le privé afin d'y ajouter une disposition visant à obliger les entreprises à détruire les renseignements personnels une fois que les fins pour lesquelles ils ont été recueillis sont accomplies, sous réserve des obligations contenues dans d'autres lois.

Recommandation 42

Modifier la Loi sur le privé afin que les entreprises soient obligées de conserver les renseignements ayant servi à prendre une décision concernant une personne pendant un an suivant cette décision, et ce, afin de préserver les droits d'accès de cette personne.

Le traitement équitable des consommateurs ainsi que les standards élevés à respecter pour optimiser l'expérience-client militent en faveur de la conservation de tous les renseignements plutôt que leur destruction. En autant que les règles relatives à la détention sécuritaire des renseignements personnels soient respectées, nous ne croyons pas nécessaire d'assujettir les assureurs à des obligations de destruction des dossiers. Les données sur nos clients représentent un actif commercial important dans notre industrie puisqu'elles nous permettent d'élaborer une offre de service adaptée aux besoins de notre clientèle, de développer des produits qui répondent à ses besoins et de réaliser de la publicité adaptée à cette dernière.

Nous devons conserver toutes les données relatives à notre achalandage, incluant les renseignements personnels de nos clients. En effet, cela nous permet de répondre rapidement et efficacement à leurs demandes et leurs attentes. En autant que les mesures de sécurité nécessaires sont en place, eu égard à la sensibilité des renseignements personnels détenus, nous ne croyons pas nécessaire d'assujettir une entreprise à la destruction des renseignements personnels qu'elle détient.

Recommandation 56

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que les organismes publics et les entreprises soient obligés de réaliser une analyse des impacts et des risques concernant la protection des renseignements personnels avant toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

Nous croyons que la mise en place de telles mesures devrait être limitée aux entreprises qui ne sont pas soumises à de telles obligations par ailleurs. En effet, le cadre normatif applicable aux assureurs prévoit déjà de telles attentes.

Recommandation 57

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que les organismes publics et les entreprises soient obligés de conclure un contrat avec l'entité publique ou privée à laquelle les renseignements personnels seront communiqués ou confiés et d'y inclure les mesures requises pour que les impacts et les risques identifiés dans l'analyse soient atténués.

Toute entreprise qui possède des renseignements personnels doit, lorsqu'elle les communique à un tiers, s'assurer d'en préserver la confidentialité et que ce tiers soit soumis aux mêmes règles. Il revient à chaque entreprise de faire sa revue diligente de tout tiers avec qui elle entend faire affaire et de documenter adéquatement de telles relations. Nous ne croyons pas que la modification de la Loi sur le privé est nécessaire à cet égard.