Corporation des assureurs directs de dommages du Québec

Consultation
Projet de loi n^{o} 64
Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels

1. Introduction

Le présent document fait suite au dépôt, par la ministre responsable de l'Accès à l'information, du projet de loi n^{o} 64 *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (ci-après « projet de loi» ou «projet de loi n^{o} 64»).

Les assureurs membres de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (Cadd) accueillent avec intérêt le projet de loi n^{o} 64 visant à moderniser les dispositions en matière de protection des renseignements personnels.

Les membres de la Cadd sont en accord avec les principes de transparence énoncés dans le projet de loi et la nécessité d'adapter la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* aux nouvelles technologies afin de protéger adéquatement les consommateurs tout en leur permettant de profiter des nombreux avantages que comportent ces nouvelles technologies.

La confiance des consommateurs en l'encadrement du secteur financier québécois est un des éléments clés du dynamisme de ce secteur, de sa compétitivité et de sa capacité à innover. Les commentaires émis par les membres de la Cadd visent essentiellement à préserver le dynamisme du secteur financier tout en protégeant adéquatement le consommateur.

2. Commentaires généraux

Les commentaires suivants s'appliquent à l'ensemble du projet de loi.

- Les assureurs de dommages évoluent dans un environnement hautement réglementé. En plus des nombreuses lois et règlements qui s'appliquent déjà aux assureurs, ils sont également encadrés par des lignes directrices émises par l'Autorité des marchés financiers. Finalement, plusieurs assureurs exercent leurs activités dans le reste du Canada et sont soumis à des exigences réglementaires qui diffèrent d'une province à l'autre. À cet égard, nous considérons primordial de saisir l'opportunité d'alléger le fardeau réglementaire pour les entreprises canadiennes et québécoises et donc que le projet de loi s'harmonise avec les autres lois fédérales et provinciales.

  Cette harmonisation est particulièrement nécessaire en ce qui concerne la divulgation et la gestion de bris potentiel de confidentialité, au sujet duquel l'Autorité a déjà émis des directives précises qui s'accordent mal avec ce qui est prévu dans le projet de loi.

- La terminologie et le vocabulaire utilisés dans le projet de loi devraient être harmonisés avec les autres lois provinciales et fédérales actuellement en vigueur en matière de protection des renseignements personnels. L'harmonisation de la terminologie et du vocabulaire utilisés dans le projet de loi, avec les autres exigences législatives et réglementaires canadiennes, serait une avenue à privilégier afin de clarifier la portée du projet de loi et favoriser la compréhension des consommateurs en matière de protection des renseignements personnels.

- Le projet de loi, tel que présenté, semble vouloir à la fois encadrer la protection des renseignements personnels et les pratiques commerciales des assureurs, telles que la prospection commerciale. Ces pratiques sont déjà adéquatement encadrées dans la réglementation actuellement en vigueur.

- Le projet de loi prévoit spécifiquement les moyens qui doivent être mis en place pour protéger les renseignements personnels. Nous sommes d'avis que le projet de loi devrait se concentrer sur les principes généraux qui doivent s'appliquer en la matière et laisser aux entreprises le soin de mettre en place les moyens requis pour satisfaire aux attentes du législateur. La Cadd privilégie une approche basée sur les principes plutôt qu'une approche prescriptive basée sur des règles précises.

- Nous soumettons que le projet de loi décrit trop dans le détail les tâches dévolues au responsable de la protection des renseignements personnels. Il serait préférable de mentionner des principes généraux et de laisser le soin aux organisations de déterminer la manière d'y donner suite selon leur réalité propre, au lieu d'imposer une structure de gouvernance lourde et contraignante. Subsidiairement, les responsabilités et les obligations qui incombent au responsable de la protection des renseignements personnels sont définies dans le projet de loi et, bien que le rôle de responsable puisse être délégué dans sa globalité, nous n'avons pas retrouvé la possibilité que certaines tâches soient accomplies par les membres de secteurs opérationnels. Cette possibilité pourrait être conjuguée à une reddition de comptes et permettrait ainsi, dans certains cas, une prise en charge efficiente des demandes soumises par les consommateurs.

  L'absence de la possibilité de déléguer adéquatement les tâches dévolues au responsable de la protection des renseignements personnels pourra avoir une influence négative sur le niveau de service donné aux consommateurs pour répondre aux exigences prévues par la loi.

- La fraude en assurance de dommages est un véritable fléau qui a une incidence considérable sur le niveau de primes d'assurance payées par les contribuables québécois. Le projet de loi ne prévoit aucune mesure de nature à supporter les assureurs à cet égard. Or, la législation fédérale et les autres lois provinciales sur la protection des renseignements personnels prennent en considération le besoin de lutter contre la fraude. Il importe que le projet de loi n^{o} 64 en fasse de même.

- Le projet de loi devrait aussi prévoir des dispositions transitoires afin d'éviter d'avoir à mettre en place des pratiques complexes et coûteuses pour gérer le passé.

- Le projet de loi 64 instaure un nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires dont les montants des sanctions sont très élevés. Ces sanctions administratives pécuniaires dépassent celles prévues par la Loi sur la concurrence ou la Loi canadienne antipourriel et semblent par ailleurs s'ajouter aux sanctions pénales. Nous comprenons l'intention du législateur de dissuader toute transgression. En revanche, nous croyons que le projet de loi ne tient pas compte de la réalité économique québécoise. Les entreprises œuvrant au Québec seraient peu nombreuses à pouvoir acquitter de telles amendes. À notre avis, le législateur devrait encourager la conformité et non pas mettre des amendes en place qui pourraient mener vers la faillite d'entreprises exerçant leurs activités au Québec.

Les commentaires sur certains articles spécifiques du projet de loi n^{o} 64 ayant des impacts sur les activités propres à l'assurance de dommages sont présentés en annexe au présent document.

Conclusion

La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec remercie à l'avance le ministère du Conseil exécutif de la considération qu'il donnera aux commentaires et observations énoncés par ses membres.

Si des informations ou précisions additionnelles étaient requises suite à la lecture de ce mémoire, nous vous invitons à contacter **monsieur Denis Côté,** directeur général de la corporation, par téléphone au **581 986-9762** ou par courriel à **Denis.cote@outlook.com** .

Annexe
Commentaires détaillés

Article	Commentaire
95. « **SECTION I.1** « RESPONSABILITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS « 3.2. Toute personne qui exploite une entreprise doit établir et mettre en oeuvre des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ces renseignements. Celles-ci doivent notamment prévoir l'encadrement applicable à la conservation et à la destruction de ces renseignements, prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements et un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de ceux-ci. Elles doivent également être proportionnées à la nature et à l'importance des activités de l'entreprise et être approuvées par le responsable de la protection des renseignements personnels. Ces politiques sont publiées sur le site Internet de l'entreprise ou, si elle n'a pas de site, rendues accessibles par tout autre moyen approprié.	Seules les politiques de confidentialité devraient être publiques. En effet, ces politiques expliquent en langage simple et clair les pratiques des entreprises à l'égard de la protection des renseignements personnels et sont suffisantes à la bonne compréhension des consommateurs. Quant à eux, les politiques, directives ou processus internes sont de nature technique et devraient demeurer confidentiels. Si ces documents étaient publicisés, non seulement les consommateurs n'y comprendraient rien vu leur rédaction pour un public spécialisé, mais en plus, ils pourraient rendre les entreprises plus vulnérables à des incidents de confidentialité. La Cadd se questionne sur la notion de proportionnalité présente à cet article. En effet, nous ne souhaitons pas que la protection des renseignements personnels puisse être proportionnelle à la taille de l'entreprise.

« 3.3. Toute personne qui exploite une entreprise doit procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de tout projet de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels. Aux fins de cette évaluation, la personne doit consulter, dès le début du projet, son responsable de la protection des renseignements personnels. La personne doit également s'assurer que ce projet permet qu'un renseignement personnel informatisé recueilli auprès de la personne concernée soit communiqué à cette dernière dans un format technologique structuré et couramment utilisé.	Les assureurs de dommages sont déjà encadrés par des lignes directrices émises par les régulateurs du secteur des services financiers incluant l'Autorité des marchés financiers, notamment en matière de gestion des risques et de saines pratiques commerciales. Ils devraient être exclus de l'alinéa 3.3 de la loi, comme cela a été le cas pour la Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation. Dans le cas contraire, des incohérences avec le régime d'encadrement actuel pourraient survenir. À défaut de retirer l'application de cet article aux assureurs, un critère de matérialité devrait être inclus relativement à l'implication du responsable de la protection des renseignements personnels. Par exemple : «Aux fins de cette évaluation, lorsqu'elle vise tout projet important de système d'information ou de prestation électronique, la personne doit consulter…»
« 3.5. Une personne qui exploite une entreprise et qui a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'elle détient doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent. Si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, elle doit, avec diligence, aviser la Commission d'accès à l'information instituée par l'article 103 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Elle doit également aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, à défaut de quoi la Commission peut lui ordonner de le faire. Elle peut également aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée. Dans ce dernier cas, le responsable de la protection des renseignements personnels doit enregistrer la communication.	Afin d'éviter tout risque d'ambiguïté, il devrait y avoir une harmonisation avec les dispositions en matière de divulgation d'incidents dans les autres juridictions canadiennes, notamment en ce qui a trait à la définition d'incident, le critère de matérialité donnant lieu à une divulgation et les exceptions à celle-ci. À défaut d'harmonisation avec les différentes exceptions à la divulgation, l'utilité de celles-ci pourrait être diminuée, voire anéantie. Le consommateur pourrait même subir préjudice de ces différences en certaines circonstances. Il y aurait lieu également de s'assurer de la cohérence des directives de l'AMF et celles de la Commission d'accès à l'information. Nous nous questionnons sur l'obligation de devoir enregistrer la communication en lien avec les incidents. Enfin, dans cet article ainsi qu'à l'article 3.7, les termes «préjudice» et «préjudice sérieux» sont utilisés. Il y aurait lieu d'être constant dans la

	terminologie utilisée afin d'éviter toute ambiguïté.
Malgré le deuxième alinéa, une personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident n'a pas à être avisée tant que cela serait susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou par un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois. Un règlement du gouvernement peut déterminer le contenu et les modalités des avis prévus au présent article.	
3.6. Pour l'application de la présente loi, on entend par « incident de confidentialité » : 1° l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel; 2° l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; 3° la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; 4° la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.	La définition est plus large par rapport à celle qu'il y a dans la loi fédérale. Retirer le point 2 -L'utilisation non autorisée ne devrait pas être considérée comme un « incident de confidentialité » au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Retirer, au paragraphe 4, la partie portant sur « toute autre atteinte à la protection des renseignements personnels » puisqu'elle va au-delà des exigences de la loi en matière d'accès, d'utilisation et de communication.
« 3.7. Lorsqu'elle évalue le risque qu'un préjudice soit causé à une personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident de confidentialité, la personne qui exploite une entreprise doit considérer notamment la sensibilité du renseignement concerné, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables. Elle doit également consulter son responsable de la protection des renseignements personnels.	À l'article 3.5, on fait référence à « préjudice sérieux » et « préjudice » alors qu'ici on fait référence à « préjudice ». Nous réitérons notre commentaire de l'article 3.5 quant à l'uniformisation de la terminologie utilisée.

98. L'article 7 de cette loi est modifié par le remplacement des deux premiers alinéas par le suivant : « La personne qui recueille des renseignements personnels auprès d'une autre personne qui exploite une entreprise doit, à la demande de la personne concernée, informer celle-ci de la source de ces renseignements. ».	Nous suggérons d'ajouter « sur autrui » après le mot « personnels ».
99. L'article 8 de cette loi est remplacé par les suivants : « 8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lors de la collecte et par la suite sur demande, l'informer : 1° des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis; 2° des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis; 3° des droits d'accès et de rectification prévus par la loi; 4° de son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis. Le cas échéant, la personne concernée est informée du nom du tiers pour qui la collecte est faite et de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec. Sur demande, la personne concernée est également informée des renseignements personnels recueillis auprès d'elle, des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'entreprise, de la durée de conservation de ces renseignements, ainsi que des coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels. L'information doit être transmise à la personne concernée en termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements. »	Les assureurs directs sont d'accord avec l'objectif de transparence visé par la loi. L'enjeu réside principalement sur la faisabilité et la complexité des moyens mis de l'avant dans l'article de loi. Il sera difficile de communiquer tous ces renseignements lors de la collecte, surtout pour les transactions au téléphone. Les divulgations accrues prévues au projet de loi, dont à l'article 8, sont susceptibles de causer une surabondance d'informations et d'alourdir considérablement les interactions, de sorte que la compréhension du client pourrait être négativement affectée. Nous sommes d'avis qu'une approche similaire à la *Ligne directrice pour l'obtention d'un consentement valable* devrait être retenue. Seulement la « fin » de la collecte des renseignements personnels devrait être faite. Les autres informations devraient pouvoir être communiquées à la personne, après que le processus de collecte soit terminé. L'obligation de divulgation de ces informations devrait être réputée remplie lorsqu'elles sont disponibles sur le site internet de l'entreprise. Alinéa 1, Para. 2 : que signifie « moyens »? Alinéa 1, Para. 4 : Pour les assureurs de dommages, le retrait du consentement va emporter le fait de ne plus pouvoir offrir le service au consommateur. En effet, les assureurs doivent pouvoir utiliser les renseignements personnels de leurs clients pour des fins de souscription et de tarification et pour gérer les réclamations, le cas échéant. Il faudrait aligner le projet de loi 64 avec la LPRPDÉ. Il faut aussi considérer les renseignements qui peuvent être utilisés à des fins de

	tarification une fois l'objet du dossier accompli. Par exemple, en assurance de dommages, si les assurés retirent leur consentement, la base de données de sinistralité utilisée à des fins de tarification ne serait plus fiable. Alinéa 3 : Nous sommes d'avis que la référence aux « renseignements personnels recueillis auprès d'elle » n'est pas nécessaire dans la mesure où c'est la personne concernée qui donne ces renseignements personnels et étant donné la préexistence d'un droit d'accès à l'information dans la loi, lequel est mieux encadré. Alinéa 2 (communication hors Québec) : Il faudrait modifier la disposition pour une communication à l'extérieur du Canada et non à l'extérieur du Québec, comme c'est le cas dans la loi fédérale. Étant donné l'existence de la loi fédérale et d'autres lois provinciales protégeant les renseignements personnels de façon similaire qu'au Québec, il n'apparaît pas opportun d'exiger une divulgation dès qu'une communication hors Québec est effectuée. Alinéa 4 : Étant donné que la loi encadre la durée de conservation des renseignements et afin d'éviter d'engendrer des discussions complexes avec les clients qui font ce type de demande, ceux-ci devraient pouvoir être référés à la section du site Web qui présente les modalités des politiques de confidentialité de l'entreprise. La responsabilité de communiquer cette information ne devrait pas incomber aux agents et aux experts en sinistre qui font la collecte de l'information, mais plutôt aux personnes qui agissent en tant que responsables de la protection des renseignements personnels.

« 8.1. En plus des informations devant être fournies suivant l'article 8, la personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée en ayant recours à une technologie comprenant des fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci doit, au préalable, l'informer : 1° du recours à une telle technologie; 2° des moyens offerts, le cas échéant, pour désactiver les fonctions permettant d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage. Le profilage s'entend de la collecte et de l'utilisation de renseignements personnels afin d'évaluer certaines caractéristiques d'une personne physique, notamment à des fins d'analyse du rendement au travail, de la situation économique, de la santé, des préférences personnelles, des intérêts ou du comportement de cette personne. »	Les assureurs de dommages devraient être exclus de cette partie de la loi étant donné que la nature même de leur activité est de dresser un profil du client qui servira à établir la tarification du produit qui correspond à son niveau de risque et à sa situation personnelle. Étant donné la multitude de technologies qui existent, il sera difficile, voire impossible, de donner les explications requises pour désactiver les fonctions permettant d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage. Même si elles étaient possibles, les explications rendues nécessaires par cette disposition pourraient créer une difficulté importante de compréhension pour les consommateurs. Informer « au préalable » versus « au moment de la collecte » de l'article 8. Comment arrimer les 2? Le libellé proposé ne semble pas en harmonie avec la Loi canadienne anti-pourriel (section sur les programmes d'ordinateur).
« 8.2. La personne qui recueille par un moyen technologique des renseignements personnels doit publier sur le site Internet de l'entreprise, le cas échéant, et diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs. Elle fait de même pour l'avis dont toute modification à cette politique doit faire l'objet. »	Le contenu de cet article devrait être regroupé avec l'article 3.2, en établissant des politiques à haut niveau sans tomber dans les pratiques détaillées. Que signifie « recueille par un moyen technologique » versus « recours à une technologie » ? Uniformisation des termes à faire.
« 8.3. Toute personne qui fournit ses renseignements personnels suivant l'article 8 consent à leur utilisation aux fins visées au paragraphe 1° du premier alinéa de cet article. »	Modifier le texte pour indiquer « consent explicitement ».

100. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 9, du suivant : « 9.1. Une personne qui exploite une entreprise et qui recueille des renseignements personnels en offrant un produit ou un service technologique doit s'assurer que, par défaut, les paramètres de ce produit ou de ce service assurent le plus haut niveau de confidentialité, sans aucune intervention de la personne concernée. »	Cet article pourrait être mieux rédigé. Que signifie le «plus haut niveau de confidentialité»? Cette notion est très subjective. Uniformisation des termes à faire. On parle ici de « produit ou service technologique » alors qu'aux articles 8.1 et 8.2 on parle de « recueille par un moyen technologique ». Y a-t-il une distinction à faire puisque des termes différents sont employés?

102. Les articles 12 à 14 de cette loi sont remplacés par les suivants : « 12. Un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein de l'entreprise qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins du consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Un renseignement personnel peut toutefois être utilisé à une autre fin sans le consentement de la personne concernée dans les seuls cas suivants : 1° lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli; 2° lorsque son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée; 3° lorsque son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé. Pour qu'une fin soit compatible au sens du paragraphe 1° du deuxième alinéa, il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins auxquelles le renseignement a été recueilli. Toutefois, ne peut être considérée comme une fin compatible la prospection commerciale ou philanthropique. Pour l'application de la présente loi, un renseignement personnel est : 1° dépersonnalisé lorsque ce renseignement ne permet plus d'identifier directement la personne concernée; 2° sensible lorsque, de par sa nature ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.	Les exigences en matière de consentement devraient toutes être regroupées dans l'article 14. Est-ce que le fait qu'un consentement exprès soit exigé pour utiliser et communiquer des renseignements sensibles signifie à contrario qu'un consentement implicite est suffisant pour utiliser et communiquer des renseignements non sensibles? Alinéa 2, para. 1 et 2 : Fins compatibles/bénéfice de la personne concernée : Pourquoi la prospection commerciale est-elle exclue des fins compatibles? Le client d'une institution financière s'attend à recevoir des offres de l'entreprise avec qui il fait affaire (ou de son groupe financier). En fait, il est dans l'intérêt des clients que les compagnies d'assurance puissent leur communiquer de l'information pertinente sur les produits et couvertures dont ils pourraient bénéficier. Il y a une distinction à faire entre la prospection commerciale à l'intérieur d'une entreprise et de son groupe financier vs la prospection commerciale faite par une entreprise à qui des renseignements personnels ont été communiqués à des fins de prospection commerciale. Le niveau d'attente raisonnable du client à ce que ses renseignements personnels soient utilisés n'est pas le même à l'interne qu'à l'externe. Selon nous, il y a une fin compatible, soit un lien direct et pertinent, avec les fins principales et au bénéfice de la personne concernée. D'ailleurs, le gouvernement fédéral reconnaît la prospection commerciale comme une fin compatible de l'utilisation du courriel d'un client en créant un consentement implicite à l'envoi de messages électroniques commerciaux à ce client avec qui une entreprise à une relation d'affaire en cours. Alinéa 2, para. 3 : si les renseignements sont dépersonnalisés, il ne s'agit plus de renseignements personnels. Donc pourquoi prévoir ce cas spécifique puisque non visé? De plus : un assureur devrait pouvoir utiliser sans consentement les renseignements personnels qu'il détient aux fins de statistiques, ou données actuarielles ou de tarification. Enfin, il ne semble pas logique qu'une entreprise puisse communiquer à un tiers les renseignements personnels qu'elle détient sur des personnes concernées

	sans leur consentement à des fins de d'études, de recherches et de statistiques (article 21) mais qu'elle ne puisse les utiliser à ces mêmes fins que s'ils sont dépersonnalisés.

« 12.1. Toute personne qui exploite une entreprise et qui utilise des renseignements personnels afin que soit rendue une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de ceux-ci doit, au moment de la décision ou avant, en informer la personne concernée. Elle doit aussi, à la demande de la personne concernée, l'informer : 1° des renseignements personnels utilisés pour rendre la décision; ~~2° des raisons, ainsi que des principaux facteurs et paramètres, ayant mené à la décision;~~ ~~3° de son droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision.~~ ~~Il doit être donné à la personne concernée l'occasion de présenter ses observations à un membre du personnel de l'entreprise en mesure de réviser la décision.~~	L'obligation d'informer des renseignements énumérés à l'article 12.1 ne devrait pas entrer en conflit avec la protection des secrets commerciaux, tels que les modèles de tarification. Il faudrait avoir la possibilité d'invoquer ce motif pour refuser et d'informer le client des processus de révision prévus. Quelle est le but de cette exigence versus l'obligation d'indiquer au client l'objectif du recueil d'information ? Il est proposé d'enlever le texte en vert. En effet, ces dispositions débordent du cadre de la protection des renseignements personnels. De plus, l'alinéa 3 ne relève pas de la protection des renseignements personnels, mais plutôt des processus internes de traitement des insatisfactions/plaintes.

« 13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels qu'il détient sur autrui, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie. ~~Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.~~	Il est proposé d'enlever le texte en vert. Les modalités de consentement devraient toutes être regroupées à l'article 14.
« 14. Un consentement prévu à la présente loi doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs, distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Lorsque celle-ci le requiert, il lui est prêté assistance afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé. Le consentement du mineur de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale. Le consentement du mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur ou par le titulaire de l'autorité parentale.40 Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé. Un consentement qui n'est pas donné conformément à la présente loi est sans effet. ».	Le contenu et la terminologie de l'article 14 devraient être harmonisés avec la réglementation fédérale (PIPEDA). L'expression « demandé à chacune de ces fins », devrait être précisée ou reformulée afin de ne pas créer une obligation de demander le consentement de façon individuelle pour chacune des fins, ce qui alourdirait inutilement les formules de consentement et serait en pratique presqu'impossible à appliquer dans un contexte de vente téléphonique. Nous sommes d'avis que les critères « manifeste, libre et éclairé » encadrent déjà adéquatement les consentements, et qu'il n'est pas opportun d'exiger un consentement exprès pour les renseignements dit « sensibles ». Nous suggérons plutôt une approche flexible comme prévu dans la loi fédérale. Nous souhaitons savoir si un préavis d'utilisation et de communication d'un renseignement personnel non sensible avec possibilité de « opt-out » est considéré comme étant un consentement valide. Il faudrait une clause grand-père pour les consentements ou préavis (liste nominative) recueillis avant le PL 64.

103. L'article 17 de cette loi est remplacé par les suivants : « 17. Avant de communiquer à l'extérieur du Québec un renseignement personnel, la personne qui exploite une entreprise doit procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Elle doit notamment tenir compte des éléments suivants : 1° la sensibilité du renseignement; 2° la finalité de son utilisation; 3° les mesures de protection dont le renseignement bénéficierait; 4° le régime juridique applicable dans l'État où ce renseignement serait communiqué, notamment son degré d'équivalence par rapport aux principes de protection des renseignements personnels applicables au Québec. La communication peut s'effectuer si l'évaluation démontre que le renseignement bénéficierait d'une protection équivalant à celle prévue à la présente loi. Elle doit faire l'objet d'une entente écrite qui tient compte notamment des résultats de l'évaluation et, le cas échéant, des modalités convenues dans le but d'atténuer les risques identifiés dans le cadre de cette évaluation. Il en est de même lorsque la personne qui exploite une entreprise confie à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour son compte un tel renseignement. Le présent article ne s'applique pas à une communication prévue au paragraphe 7° du premier alinéa de l'article 18.	L'article devrait s'appliquer uniquement lorsque la communication se fait à l'extérieur du Canada comme le prévoit la LPRPDÉ, puisque les lois provinciales et la LPRPDÉ sont supposées être jugées similaires. Aussi, en couvrant uniquement les communications à l'extérieur du Canada, ceci aurait pour effet d'alléger le fardeau de conformité pour les entreprises exerçant leurs activités au Québec. L'article devrait également inclure une exclusion pour la communication de renseignements personnels à un membre du groupe de l'entreprise exerçant au Québec, dans la mesure où ce membre respecte les mêmes principes que l'entreprise du Québec. Ceci est primordial pour les entreprises internationales. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFRPVP): Des précisions sur cet élément devraient être données. Il pourrait être lourd de devoir effectuer cette analyse dans ces cas.

« 17.1. Le ministre publie à la Gazette officielle du Québec une liste d'États dont le régime juridique encadrant les renseignements personnels équivaut aux principes de protection des renseignements personnels applicables au Québec. ».	Nous suggérons que la loi puisse prévoir un délai pour se conformer à cet article, à partir du moment où la liste est publiée. Le tout afin que l'entreprise ait le temps de procéder aux changements requis de fournisseurs, lorsque ceux-ci opèrent dans des États ne faisant pas partie de la liste, et ce, sans impact négatif pour le consommateur.
104 L'article 18 de cette loi est modifié : 1° dans le premier alinéa : a) par la suppression, dans ce qui précède le paragraphe 1°, de « contenu dans un dossier »; b) par l'insertion, au début du paragraphe 3°, de « à une personne ou »; 41 c) par l'insertion, après le paragraphe 7°, du suivant : « 7.1° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 18.1, 18.2, 18.3 et 18.4; »; d) par le remplacement, dans le paragraphe 8°, de « est autorisée à utiliser » par « peut utiliser »; e) par la suppression du paragraphe 10°; 2° dans le deuxième alinéa : a) par le remplacement de « 10° » par « 9.1° »; b) par la suppression de la dernière phrase.	Dans l'industrie de l'assurance, les groupes financiers offrent une diversité de produits pouvant répondre à la situation financière des consommateurs. Bien souvent, une offre complète comprenant plusieurs produits représente un avantage pour les consommateurs et ceux-ci ont des attentes en ce sens. Le retrait de la possibilité d'utiliser les listes nominatives pour la prospection commerciale est préjudiciable pour notre industrie et pour le consommateur, lequel ne se verra pas offrir des produits et services pouvant répondre à ses besoins. Comme mentionné précédemment, la prospection commerciale « intra » groupe devrait être reconnue comme étant une fin compatible Par ailleurs, il manque des dispositions pour gérer adéquatement la fraude. La fraude en assurance est un phénomène majeur qui a un impact significatif sur le niveau des primes d'assurance payées par les contribuables québécois. Afin de prévenir, détecter ou mettre fin à la fraude, la communication de certaines informations relatives à la fraude entre assureurs doit être clairement permise dans la loi comme le prévoit déjà la loi fédérale.

107. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 18.2, des suivants : « 18.3. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou à tout organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise qu'elle confie à cette personne ou à cet organisme. Dans ce cas, la personne qui exploite une entreprise doit : 1° confier le mandat ou le contrat par écrit; 2° indiquer, dans le mandat ou le contrat, les mesures que le mandataire ou l'exécutant du contrat doit prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel du renseignement personnel communiqué, pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'il ne le conserve pas après son expiration. Une personne ou un organisme qui exerce un mandat ou qui exécute un contrat de service ou d'entreprise visé au premier alinéa doit aviser sans délai le responsable de la protection des renseignements personnels de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué et il doit également permettre au responsable de la protection des renseignements personnels d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité. Le paragraphe 2° du deuxième alinéa ne s'applique pas lorsque le mandataire ou l'exécutant du contrat est un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) ou un membre d'un ordre professionnel.	**Destruction des renseignements** Au paragraphe 2 de l'alinéa 2, « pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'il ne le conserve pas après son expiration » : l'obligation de détruire l'information devrait respecter les délais de conservation réglementaire si les renseignements ne sont pas retournés à l'assureur à l'échéance du contrat ou du mandat. **Avis en cas de violation** Au paragraphe 2 de l'alinéa 2, la protection de la confidentialité du renseignement semble traiter distinctement de son utilisation exclusive aux fins du contrat/mandat et de sa destruction. L'obligation d'aviser en cas de violation ne semble s'appliquer qu'aux manquements relatifs à la « confidentialité ». L'obligation devrait être plus large et être cohérente avec la notion d'« incident de confidentialité » définie à l'art. 3.6. Dans le même ordre d'idées, le droit de vérification devrait s'appliquer à toute obligation en matière de protection des renseignements détenus, et non uniquement en matière de confidentialité. De plus, il n'est pas clair si le responsable de la protection des renseignements personnels qui doit être avisé est celui du prestataire de services ou celui ayant confié les renseignements. Nous présumons qu'il s'agit de celui de l'entreprise ayant confié les renseignements. Enfin, il serait pertinent d'insérer un clause grand-père pour toutes les ententes déjà conclues au moment de l'entrée en vigueur de la Loi.

18.4. Lorsque la communication d'un renseignement personnel est nécessaire aux fins de la conclusion d'une transaction commerciale à laquelle elle entend être partie, une personne qui exploite une entreprise peut communiquer un tel renseignement, sans le consentement de la personne concernée, à l'autre partie à la transaction. Une entente doit préalablement être conclue avec l'autre partie, stipulant notamment que cette dernière partie s'engage : 1° à n'utiliser le renseignement qu'aux seules fins de la conclusion de la transaction commerciale; 2° à ne pas communiquer le renseignement sans le consentement de la personne concernée, à moins d'y être autorisée par la présente loi; 3° à prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection du caractère confidentiel du renseignement; 4° à détruire le renseignement si la transaction commerciale n'est pas conclue ou si l'utilisation de celui-ci n'est plus nécessaire aux fins de la conclusion de la transaction commerciale. Lorsque la transaction commerciale est conclue et que l'autre partie souhaite continuer d'utiliser le renseignement ou le communiquer, cette partie ne peut l'utiliser ou le communiquer que conformément à la présente loi. Dans un délai raisonnable après la conclusion de la transaction commerciale, elle doit aviser la personne concernée qu'elle détient maintenant un renseignement personnel la concernant en raison de la transaction. Pour l'application du présent article, une transaction commerciale implique un transfert de propriété de tout ou partie d'une entreprise. ».	L'article de loi devrait s'inspirer de la loi fédérale qui comporte une exception similaire pour les transactions commerciales et qui est plus large. La portée de l'article 18.4 devrait être cohérente avec celle de la loi fédérale, notamment quant à la définition de « transaction commerciale » et quant à l'utilisation qui peut être faite des renseignements, une fois la transaction effectuée. Par exemple, les fusions d'entreprises ne semblent pas considérées comme des changements de propriétaire contrairement à la loi fédérale.

110. Article 21 et 21.0.2	Le contenu de l'article 12 devrait être aligné avec l'article 21 et 21.0. 2
111. Les articles 22 à 26 de cette loi sont remplacés par ce qui suit : « 22. Toute personne qui exploite une entreprise et qui utilise des renseignements personnels à des fins de prospection commerciale ou philanthropique doit s'identifier auprès de la personne à qui elle s'adresse et l'informer de son droit de retirer son consentement à ce que les renseignements personnels la concernant soient utilisés à ces fins. Lorsque la personne concernée retire son consentement à une telle utilisation des renseignements personnels la concernant, ceux-ci doivent cesser d'être ainsi utilisés. « §3. — Destruction ou anonymisation	L'art. 8 prévoit déjà la mention du droit de retrait du consentement au moment de la collecte des renseignements. Par la suite, l'information est donnée « sur demande ». De façon analogue, en matière de sollicitation téléphonique, les Règles du CRTC sur les télécommunications non sollicitées (art. 17) prévoient que le droit de retrait est mentionné au client « sur demande ». Cette disposition du projet de loi nous apparaît inutile puisqu'elle ne vise pas la protection des renseignements personnels et est par ailleurs un sujet traité par des lois spécifiques en matière de sollicitation. Si la possibilité de partager/utiliser des listes nominatives est effectivement retirée, une clause grand-père serait nécessaire pour les listes déjà partagées.

« 23. Lorsque les fins auxquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la personne qui exploite une entreprise doit le détruire ou l'anonymiser, sous réserve d'un délai de conservation prévu par une loi. Pour l'application de la présente loi, un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne. ~~Les renseignements anonymisés en vertu de la présente loi doivent l'être selon les meilleures pratiques généralement reconnues. ».~~	Cet article devrait être harmonisé avec la loi fédérale (PIPEDA). La notion de « meilleures pratiques généralement reconnues » sera difficile, voire impossible à mettre en pratique étant donné qu'il n'existe pas actuellement de consensus sur de telles meilleures pratiques. Cette exigence pourrait possiblement mener à de la confusion relativement aux meilleures pratiques en fonction du type d'entreprise. Nous suggérons donc de retirer le dernier alinéa. Les articles 22 à 26 en vigueur actuellement ne posent aucun enjeu particulier et ne sont pas source de plaintes ou mécontentements de la part des assurés.

112. L'article 27 de cette loi est modifié par le remplacement du premier alinéa par les suivants : « Toute personne qui exploite une entreprise et détient un renseignement personnel sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication de ce renseignement en lui permettant d'en obtenir une copie. À la demande du requérant, un renseignement personnel informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible. À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès du requérant lui est, à sa demande, communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Ce renseignement est aussi communiqué à sa demande à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement. ».	Le droit « d'obtenir une copie » du renseignement est nouveau, la disposition précédente ne visait que la « communication » du renseignement. L'art. 38 C.c.Q. prévoyait toutefois déjà cette possibilité. Les 2e et 3e alinéas prévoient des modes de communication différents, dans un contexte quasi-identique. Le « renseignement personnel informatisé » est communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible, alors que le « renseignement personnel informatisé recueilli auprès du requérant » est communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Le tout nécessite une clarification au niveau de l'application. La notion de « format technologique structuré et couramment utilisé » est floue dans le contexte où il existe une multitude de systèmes différents au sein des assureurs. Elle est aussi susceptible de s'appliquer difficilement aux systèmes préexistants. Une clause grand-père pourrait être nécessaire. L'article 38 C.c.Q. prévoit la possibilité d'exiger des frais raisonnables lorsqu'une transcription est demandée, « sous réserve des autres dispositions de la loi ». Il n'est pas clair si la transcription écrite dont il est question ici est sans frais ou si l'article 38 peut s'appliquer. « Ce renseignement est aussi communiqué à sa demande à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement » : Il n'est pas clair qui est une personne/organisme autorisé par la loi à recueillir un renseignement, dans la mesure où la demande de communication provient du propriétaire du renseignement. La communication à une autre personne implique également un risque d'information erronée, car la personne n'aura pas la possibilité de faire corriger l'information communiquée.

113. L'article 28 de cette loi est remplacé par les suivants : « 28. Outre les droits prévus au premier alinéa de l'article 40 du Code civil, toute personne peut, si le renseignement personnel la concernant est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger qu'il soit rectifié.	Nous ne comprenons pas la distinction entre le droit prévu à cet article et ceux déjà prévus par l'article 40 du Code civil du Québec.
Article 28.1	Cet article de loi devrait s'appliquer uniquement aux données qui sont accessibles publiquement et non à celles accessibles au sein d'une entreprise.
115, 116, 118, 119. Articles 30, 32, 34, 35	Ces articles sont rédigés de manière à ce qu'il reviendrait uniquement au responsable de la protection des renseignements personnels de prêter assistance aux demandeurs ou de répondre aux demandes d'accès ou de rectification. Or, ces obligations pourraient s'avérer complexes dans une grande entreprise et pourraient nuire aux demandeurs. La loi devrait prévoir que les tâches reliées au suivi et à l'exécution des demandes peuvent être déléguées au sein de l'entreprise.
121. Article 40.1	La notion de « susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil » est subjective et mériterait d'être précisée.

128. L'article 58 de cette loi est remplacé par le suivant : « 58. Une décision de la Commission ayant pour effet d'ordonner à une partie de faire quelque chose est exécutoire à l'expiration des 30 jours qui suivent la date de sa réception par les parties. Une décision ordonnant à une partie de s'abstenir de faire quelque chose est exécutoire dès qu'elle est **transmise** à la partie en cause. Dès le moment où une décision devient exécutoire, copie conforme peut en être déposée par la Commission ou une partie au bureau du greffier de la Cour supérieure du district de Montréal ou de Québec ou du district où est situé le siège, l'établissement d'entreprise ou la résidence d'une partie. Le dépôt d'une décision lui confère alors la même force et le même effet que s'il s'agissait d'un jugement émanant de la Cour supérieure. ».	Nous suggérons de remplacer l'expression « transmise à » par « reçue par » au deuxième alinéa de cet article.
150. . Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 90, la sous-section suivante : §4.1 – Sanctions administratives pécuniaires 90.1. Une sanction administrative pécuniaire peut être imposée par une personne désignée par la Commission, mais qui n'est pas membre de l'une de ses sections, à quiconque : 1° n'informe pas les personnes concernées conformément aux articles 7 et 8; 2° recueille, communique, utilise ou détruit des renseignements personnels en contravention avec les dispositions de la présente loi; 3° ne déclare pas à la Commission ou aux personnes concernées, lorsqu'il y est tenu, un incident de confidentialité; 4° n'informe pas la personne concernée par une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé ou ne lui donne pas l'occasion de présenter ses observations, et ce, en contravention à l'article 12.1.	Alinéa 1: La sanction peut être imposée par une personne désignée par la Commission sans en être un de ses membres (contrairement à l'article 80). Il serait pertinent de comprendre qui peut être cette « personne désignée ». Est-ce l'intention d'élaborer un régime de décideur « indépendant »?

90.5. Une sanction administrative pécuniaire est imposée à la personne en défaut par la notification d'un avis de réclamation énonçant le montant réclamé, les motifs de son exigibilité, le délai à compter duquel il porte intérêt, le droit de demander le réexamen de la décision, le droit de contester la décision en réexamen devant la Cour du Québec et le délai pour exercer ces recours. L'avis de réclamation doit aussi contenir des informations relatives aux modalités de recouvrement du montant réclamé, notamment celles relatives à la délivrance du certificat de recouvrement prévu à l'article 90.14 et à ses effets. La personne doit également être informée que les faits à l'origine de la réclamation peuvent aussi donner lieu à une poursuite pénale. Le montant dû porte intérêt au taux prévu au premier alinéa de l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002), à compter du 31e jour suivant la notification de l'avis. La notification d'un avis de réclamation interrompt la prescription prévue au Code civil quant au recouvrement du montant dû.	Article 90.5 al. 2 : contrairement aux articles 90.2 al. 1, par. 3, 90.3 et 90.11: ceci laisse sous-entendre que les sanctions administratives pécuniaires et les sanctions pénales sont cumulatives. Si l'intention est que les sanctions soient cumulatives, il faudrait au moins que le quantum de l'un soit considéré dans l'établissement de l'autre. Les objectifs des sanctions administratives pécuniaires et les sanctions pénales semblant être les mêmes (contrairement à la réparation du préjudice en vertu de 93.1), il nous semble questionnable qu'elles soient cumulatives.
90.6. La personne en défaut peut, par écrit, demander à la Commission le réexamen de la décision d'imposer une sanction administrative pécuniaire dans les 30 jours de la notification de l'avis de réclamation. Un membre affecté à la section de surveillance de la Commission est chargé du réexamen de la décision.	Selon notre compréhension du processus prévu aux articles 80 et suivants, un enjeu d'impartialité pourrait être engendré du fait des intervenants impliqués à chaque étape.

90.12. Le montant maximal de la sanction administrative pécuniaire est de 50 000 $ dans le cas d'une personne physique et, dans les autres cas, de 10 000 000 $ ou du montant correspondant à 2 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice financier précédent si ce dernier montant est plus élevé	Que comprend la notion de « chiffre d'affaires » pour un assureur? Est-ce que ceci inclut les investissements ou seulement les revenus de primes? Nous n'avons pas retrouvé de disposition qui traite de la conservation, par la Commission, des sommes recouvrées telle que celle présente, par exemple, dans la LDPSF (article 38.1). Nous comprenons que les montants des sanctions administratives proposés sont inspirés par la législation européenne. Or, de tels montants semblent disproportionnés et vont bien au-delà de ce qui est prévu dans d'autres législations québécoises prévoyant de telles sanctions administratives.
152. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 93, de ce qui suit : §6. — *Dommages-intérêts* 93.1. À moins que le préjudice ne résulte d'une force majeure, la personne qui exploite une entreprise qui conserve un renseignement personnel est tenue de la réparation du préjudice résultant d'une atteinte illicite à un droit conféré par la présente loi ou par les articles 35 à 40 du Code civil. En outre, lorsque l'atteinte est intentionnelle ou résulte d'une faute lourde, le tribunal accorde des dommages-intérêts punitifs d'au moins 1 000 $.	Pourquoi cet article se limite-t-il uniquement à la notion de la personne qui conserve un renseignement et ne couvre pas également « la personne qui exploite une entreprise qui recueille, détient, communique et utilise un renseignement personnel »? Par ailleurs, le dernier paragraphe ne semble pas conforme à l'article 1621 du Code civil du Québec qui fixe les paramètres généraux pour les dommages-intérêts punitifs.