



Commission
d'accès à l'information
du Québec

CFP – 005M
C.P. – PL 53
Agents d'évaluation
de crédit

Projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*

Mémoire de la Commission d'accès à l'information
présenté à la Commission des finances publiques de
l'Assemblée nationale dans le cadre des
consultations particulières et auditions publiques

Québec, 26 août 2020

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	1
A. CONTEXTE	2
B. MESURES DE PROTECTION PRÉVUES À LA LOI SUR LE PRIVÉ	2
C. ÉTENDRE LA PORTÉE DU PROJET DE LOI.....	6
Entreprises visées	7
Renseignements visés	8
Utilisation des renseignements personnels liés au crédit à des fins autres que le prêt d'argent	12
Élargissement de la portée de certaines dispositions.....	12
Encadrement des utilisations	13
D. SIMPLIFIER LES RECOURS.....	15
E. BONIFIER CERTAINS DROITS ET ASSURER LA COHÉRENCE AVEC LES AUTRES LOIS	17
Transparence et explications	17
Gratuité de l'accès et des mesures de protection	18
Exactitude des données	19
Caractère limitatif de la note explicative	20
Obligation de garantir l'exactitude et sanctions	21
Durée de conservation	22
Dérogations à la Loi sur l'accès	23
F. CONCLUSION	25
RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS	27

SOMMAIRE EXÉCUTIF

À titre d'organisme chargé de promouvoir l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels, la Commission d'accès à l'information (la Commission) soumet le présent mémoire concernant le projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit* (le projet de loi)¹.

La Commission accueille favorablement l'objectif du projet de loi de mieux encadrer les pratiques commerciales et de gestion des agents d'évaluation du crédit et de conférer aux citoyens de nouveaux droits et recours concernant les renseignements personnels détenus par ces entreprises.

Cependant, elle est d'avis que ses dispositions peuvent être bonifiées et formule des recommandations sur trois aspects en particulier :

1. **Étendre la portée de la loi** : la Commission propose qu'elle s'applique à tout agent d'évaluation du crédit, que soit éliminée la notion de « dossier » afin que tout renseignement personnel lié au crédit soit visé, que soit élargie la portée de certaines dispositions relatives à l'utilisation de renseignements liés au crédit et que soit encadrée davantage leur utilisation à d'autres fins;
2. **Simplifier les recours** : la Commission recommande une simplification des recours introduits au projet de loi et une meilleure intégration avec ceux qui existent déjà;
3. **Bonifier certains droits et assurer la cohérence avec les autres lois** : la Commission recommande de préciser les explications qui doivent être fournies relativement à la cote ou au pointage de crédit, d'améliorer les modalités d'accès à distance par le citoyen à ses renseignements personnels liés au crédit, de prévoir la gratuité de cet accès et des mesures de protection prévues par le projet de loi, de retirer la note explicative, susceptible de limiter un droit existant, et de mieux encadrer l'exactitude des renseignements liés au crédit et leur durée de conservation. La Commission formule également des recommandations concernant les dispositions dérogeant au caractère prépondérant de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*² (la Loi sur l'accès).

¹ Projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, 42^e lég., 1^{re} sess., 5 décembre 2019.

² RLRQ, c. A-2.1.

A. CONTEXTE

Les agents d'évaluation du crédit font le commerce des renseignements personnels qu'ils recueillent et détiennent au sujet d'une majorité de la population. Ces renseignements sont recueillis, communiqués et utilisés pour prendre d'importantes décisions relatives au crédit au sujet du citoyen, mais aussi et de plus en plus, sur plusieurs autres éléments significatifs de son quotidien : assurances, emploi, location d'un logement, d'un immeuble ou d'un bien, contrat de service (ex : téléphonie mobile et autres), etc.

Toutefois, le citoyen est souvent très peu au fait des renseignements à son sujet qui sont détenus et communiqués par ces agents. Il n'est appelé à consentir qu'au moment où une organisation ou une personne, cliente des agents d'évaluation du crédit, souhaite consulter les renseignements détenus et compilés à son sujet. Il s'ensuit qu'il exerce un faible niveau de contrôle sur l'exactitude de ces renseignements, de même que sur leur circulation et leur utilisation à diverses fins.

Par ailleurs, comme on l'a vu au cours des dernières années, la multiplication des fuites et des vols de données, y compris dans le domaine du crédit, a accentué les risques de fraude à l'identité et leurs conséquences hautement préjudiciables pour les personnes concernées et les entreprises. Ces fraudes à l'identité ne se font pas uniquement auprès des institutions financières dans un objectif d'octroi de crédit : par exemple, les renseignements d'identité obtenus illégalement peuvent être utilisés pour obtenir des biens ou des services, comme un téléphone mobile ou une voiture de location.

Pour ces motifs, la Commission accueille favorablement l'objectif du projet de loi de mieux encadrer les pratiques commerciales et de gestion des agents d'évaluation du crédit et de conférer au citoyen de nouveaux droits et recours concernant les renseignements personnels détenus par ces entreprises. Toutefois, elle est d'avis que certaines dispositions peuvent être simplifiées et bonifiées.

Avant d'aborder ces éléments, il importe de rappeler que la législation actuelle en matière de protection des renseignements personnels prévoit déjà certaines obligations pour les agents d'évaluation du crédit et confère certains droits au citoyen.

B. MESURES DE PROTECTION PRÉVUES À LA LOI SUR LE PRIVÉ

La Commission rappelle qu'à titre d'entreprises, les agents d'évaluation du crédit sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements*

*personnels dans le secteur privé*³ (la Loi sur le privé) et aux articles 35 à 41 du Code civil, qui prévoient déjà plusieurs règles relatives à l'accès aux renseignements personnels qu'ils détiennent et à leur protection.

En vertu de ces lois, le citoyen bénéficie des droits suivants :

- droit d'accès aux renseignements personnels détenus à son sujet⁴;
- droit à la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques⁵;
- droit de faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier dont la collecte n'est pas autorisée par la loi⁶;
- droit de formuler par écrit des commentaires qui seront versés au dossier⁷;
- droit que la demande de rectification contestée et la rectification soient notifiées sans délai à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents, de même qu'à la personne de qui l'entreprise les tient⁸;
- droit d'obtenir sans frais une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou une attestation du retrait du renseignement⁹;
- droit de s'adresser à la Commission pour demander l'examen d'une mésentente relative à l'application d'une disposition de la loi concernant l'accès à un renseignement personnel ou sa rectification¹⁰.

L'exercice de ces droits est gratuit, tout comme les recours auprès de la Commission; seuls des frais raisonnables pour la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements personnels auxquels l'accès est demandé peuvent être exigés¹¹.

³ RLRQ, c. P-39.1.

⁴ Loi sur le privé, article 27.

⁵ Code civil du Québec, article 40.

⁶ Loi sur le privé, article 28; Code civil du Québec, article 40.

⁷ Code civil du Québec, article 40.

⁸ *Ibid.*

⁹ Loi sur le privé, article 35.

¹⁰ *Id.*, article 42.

¹¹ *Id.*, article 33.

Pour leur part, les entreprises ont notamment les obligations suivantes :

- ne constituer un dossier sur autrui que lorsqu'elles ont un intérêt sérieux et légitime de le faire et y consigner l'objet de ce dossier¹²;
- ne recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet de ce dossier : le consentement d'une personne ne peut permettre à une entreprise de recueillir un renseignement personnel non nécessaire¹³;
- ne pas refuser un bien, un service ou un emploi à une personne au motif qu'elle refuse de lui fournir un renseignement personnel qui n'est pas nécessaire¹⁴;
- recueillir un renseignement personnel seulement auprès de la personne concernée, sauf exception prévue par la loi ou s'il y a consentement¹⁵;
- inscrire au dossier la source d'un renseignement recueilli auprès d'un tiers¹⁶;
- informer la personne concernée au moment de constituer un dossier à son sujet de son objet, de l'utilisation qui sera faite des renseignements et de l'endroit où il sera conservé¹⁷;
- prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels¹⁸;
- ne pas utiliser un renseignement personnel à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ou une fois l'objet du dossier accompli, sous réserve du consentement de la personne concernée¹⁹;
- ne pas communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée, sauf si la communication est prévue par la Loi sur le privé²⁰;
- s'assurer qu'un consentement est libre, éclairé et donné à des fins spécifiques; celui-ci n'est valide que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé²¹;
- respecter certaines obligations en cas de communication des renseignements personnels à l'extérieur du Québec²²;

¹² *Id.*, article 4.

¹³ *Id.*, article 5.

¹⁴ *Id.*, article 9.

¹⁵ *Id.*, article 6.

¹⁶ *Id.*, article 7.

¹⁷ *Id.*, article 8.

¹⁸ *Id.*, article 10.

¹⁹ *Id.*, articles 12 et 13.

²⁰ *Id.*, article 13.

²¹ *Id.*, article 14.

²² *Id.*, article 17.

- inscrire au dossier certaines communications de renseignements personnels autorisées sans le consentement de la personne concernée, dont pour le recouvrement de créances²³;
- prendre les mesures nécessaires pour assurer l'exercice par le citoyen des droits mentionnés précédemment et porter à la connaissance du public l'endroit où les dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder²⁴.

En outre, les agents de renseignements personnels, dont font partie les agents d'évaluation du crédit, doivent respecter des obligations supplémentaires, notamment :

- s'inscrire auprès de la Commission, qui tient un registre public des agents de renseignements personnels²⁵;
- établir et appliquer des modalités d'opérations propres à garantir que les renseignements qu'ils communiquent sont à jour et exacts²⁶;
- établir, appliquer au sein de leur entreprise et diffuser des règles de conduite ayant pour objet de permettre à toute personne concernée par un dossier qu'ils détiennent d'y avoir accès selon des modalités propres à assurer la protection des renseignements qui y sont contenus :
 - soit en permettant à cette personne d'en prendre connaissance gratuitement à un endroit de la région où elle est domiciliée pendant les heures habituelles d'admission de l'établissement de leur entreprise ou par consultation téléphonique;
 - soit en le reproduisant, en le transcrivant ou en transmettant à cette personne copie du dossier par la poste ou par messagerie, moyennant des frais raisonnables²⁷;
- informer le public:
 - du fait qu'ils détiennent des dossiers sur autrui, qu'ils communiquent à leurs cocontractants des rapports de crédit et qu'ils reçoivent communication de leurs cocontractants de renseignements personnels;
 - des droits de consultation et de rectification des personnes concernées;

²³ *Id.*, article 18.

²⁴ *Id.*, article 29.

²⁵ *Id.*, article 70.

²⁶ *Id.*, article 71.

²⁷ *Id.*, article 78.

- du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne à qui les personnes concernées peuvent s'adresser pour consulter leur dossier ainsi que des modalités de cette consultation²⁸.

Enfin, l'article 19 de la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant. Elle doit aussi communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant.

La Commission assure le respect des obligations des agents d'évaluation du crédit prévues par la Loi sur le privé. À cet effet, elle a le pouvoir :

- d'inspecter et d'enquêter à la suite d'une plainte ou de sa propre initiative;
- d'ordonner de mettre en place les mesures appropriées afin de respecter ces obligations;
- d'entendre les examens de mécontentement concernant l'accès à des renseignements personnels ou leur rectification.

Enfin, la Loi sur le privé a un caractère prépondérant sur les autres lois au Québec.

Il importe donc de tenir compte du régime général d'accès aux renseignements personnels et de protection de ceux-ci dans l'analyse du projet de loi. Voici les propositions de la Commission.

C. ÉTENDRE LA PORTÉE DU PROJET DE LOI

Pour la Commission, les citoyens devraient pouvoir exercer leurs droits auprès de n'importe quel agent d'évaluation du crédit, peu importe le volume de ses activités avec les institutions financières.

La loi devrait en outre s'appliquer à tout renseignement personnel lié au crédit, y compris les renseignements produits par l'agent d'évaluation de crédit (ex. : cote ou

²⁸ *Id.*, article 79.

pointage de crédit). La notion de « dossier » de crédit, susceptible d'être plus limitative, devrait être retirée.

La Commission suggère enfin que le projet de loi inclue des dispositions concernant les utilisations permises des renseignements personnels liés au crédit.

ENTREPRISES VISÉES

Dans sa forme actuelle, le projet de loi vise uniquement les agents d'évaluation du crédit dont « l'importance [du] commerce avec des institutions financières le justifie » et qui seront désignés par l'Autorité des marchés financiers²⁹. Le mécanisme encadrant cette désignation et sa révocation est précisé dans cinq articles différents qui utilisent un vocabulaire spécialisé. Pour mieux servir le citoyen et pour simplifier le projet de loi, la Commission soutient qu'il serait pertinent d'éliminer ce mécanisme de désignation et d'étendre la portée du projet de loi.

En l'état, les mesures de protection prévues pourraient ne pas s'appliquer à l'ensemble des agents qui font le commerce de renseignements personnels liés au crédit ou qui préparent et communiquent à des tiers des rapports de crédit portant notamment sur la réputation ou la solvabilité des personnes concernées par ces renseignements.

La Commission s'interroge sur les motifs de ce choix, qui risque de compromettre l'atteinte des objectifs du projet de loi, dont la protection du citoyen contre les conséquences de fraudes ou de vols d'identité. De plus, le critère « d'importance du commerce », qui comporte un élément subjectif, et le mécanisme de désignation susceptible d'être contesté ajoutent un élément de complexité au projet de loi.

Aussi, bien qu'elle reconnaisse que les institutions financières sont des clientes importantes et déterminantes des agents d'évaluation du crédit, la Commission souligne qu'il est possible pour un tel agent de fournir des rapports de crédit à une clientèle différente (ex. fournisseurs de téléphonie mobile, entreprises de location de meubles, etc.), ce qui ne serait pas adéquatement pris en compte selon la formulation actuelle du projet de loi.

De plus, bien que le marché de l'évaluation du crédit soit dominé par un nombre très limité de grandes entreprises³⁰, il n'est pas exclu : a) que certaines petites

²⁹ Projet de loi, articles 2 à 7.

³⁰ Voir notamment AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA. *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, Agence de la consommation en matière financière du Canada, août 2012, p. 5,

entreprises étendent leurs activités, b) que des entreprises étrangères décident de faire affaire au Québec ou c) que de nouveaux acteurs fassent leur apparition. En principe, tout agent de renseignements personnels œuvrant dans le secteur du crédit devrait être assujéti aux obligations prévues au projet de loi et devrait avoir de saines pratiques à la fois en matière commerciale et en matière de protection des renseignements personnels³¹. De même, les citoyens devraient bénéficier des mêmes droits et protections, peu importe l'importance du commerce de cette entreprise avec les institutions financières.

À titre comparatif, les lois des neuf autres provinces portant sur le crédit ne prévoient pas de mécanisme de désignation des agents visés et imposent généralement des obligations à toute personne « qui fournit un rapport sur le consommateur soit dans un but lucratif, soit en exécution d'une collaboration régulière dans un but non lucratif »³².

Recommandation 1 : La Commission recommande :

- **D'étendre la portée du projet de loi afin qu'il vise tous les agents d'évaluation du crédit;**
- **D'éliminer le mécanisme de désignation prévu aux articles 3 à 7 du projet de loi.**

RENSEIGNEMENTS VISÉS

Le projet de loi indique prévoir des mesures de protection pour un « dossier » détenu par un agent d'évaluation du crédit, soit le gel de sécurité, l'alerte de sécurité et

en ligne : <https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/zone_enseignants/comprendre_dossier_credit_pointage.pdf> (consulté le 17 août 2020); OPTION CONSOMMATEURS. *Les nouveaux services offerts par les agences de crédit: utilisation légitime des renseignements personnels?*, Option consommateurs, avril 2014, p. 7, en ligne : <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/renseignements-personnels-agences-credit-avril-2014.pdf>> (consulté le 17 août 2020).

³¹ Voir le résumé des obligations existantes en matière de protection des renseignements personnels à la page 4 du présent mémoire.

³² Exemple tiré de la loi de l'Ontario : *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, (2019), L.R.O. 1990, c. C.33, article 1. Voir aussi les lois de la Colombie-Britannique : *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004, c. 2, partie 6, article 106 (la loi de la Colombie-Britannique); de la Nouvelle-Écosse, *An Act to Control the Storage and Supply of Personal Information by Consumer Reporting Agencies*, R.S., c. 93, article 1 (la loi de la Nouvelle-Écosse); de la Saskatchewan, *An Act respecting Credit Reporting*, RSS 2004, c. C-43.2, article 2 (la loi de la Saskatchewan); de l'Alberta, *Consumer Protection Act*, RSA 2000, c. C-26.3, partie 5, article 43 (la loi de l'Alberta); de l'Île-du-Prince-Édouard, *Consumer Reporting Act*, R.S.P.E.I., c. C-20., article 1 (la loi de l'Île-du-Prince-Édouard); de Terre-Neuve-et-Labrador, *Consumer Protection and Business Practices Act*, S.N.L. 2009, c. C-31.1, partie VI - « Credit Reports », article 36 (la loi de Terre-Neuve-et-Labrador); du Manitoba, *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*, C.P.L.M. 1988, c. P34, article 1 (la loi du Manitoba); et du Nouveau-Brunswick, *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, L.N.-B. 2017, ch. 27, article 1 (la loi du Nouveau-Brunswick).

la note explicative³³. De plus, l'article 13 prévoit que la personne concernée par un « dossier » que détient sur elle un agent d'évaluation du crédit a le droit d'obtenir de celui-ci la communication de sa « cote de crédit », accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension

La Commission craint que les notions de « dossier » et de « cote de crédit » soient interprétées de manière à restreindre les droits que vise à accorder le projet de loi.

DOSSIER DE CRÉDIT

La Commission constate que la notion de « dossier » est utilisée à plusieurs reprises dans le projet de loi. Bien que certaines dispositions ajoutent l'expression « les renseignements personnels [que le dossier] contient **ainsi que ceux [que l'agent] produit à partir de ceux-ci** »³⁴, elle suggère sa substitution par l'expression « renseignement personnel lié au crédit » pour éviter toute équivoque et tout litige à ce sujet.

En effet, au cours des dernières années, la Commission a constaté que les agents d'évaluation du crédit soutiennent que le pointage de crédit ne fait pas partie du « dossier » de crédit. Un pointage de crédit est un nombre, généralement de trois chiffres, calculé au moyen d'une formule mathématique fondée sur l'information qui figure dans le dossier de crédit d'une personne³⁵. Ce pointage peut évoluer au fil du temps et varier selon l'entreprise ou la personne qui en fait la demande, puisqu'il peut être calculé de différentes façons³⁶.

Les agents d'évaluation du crédit en concluent que le pointage n'est pas soumis au droit d'accès prévu par la Loi sur le privé et doit faire l'objet d'une demande particulière à laquelle des frais sont applicables. Ils allèguent que ce pointage est un produit connexe, calculé sur demande d'un membre ou d'un client à un moment précis, et qu'il ne fait donc pas partie du dossier de crédit.

³³ Projet de loi, article 8.

³⁴ *Id.*, articles 9 à 11.

³⁵ AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 30, p. 4. Les institutions utilisent ce pointage de crédit pour déterminer le risque qu'elles prendraient en prêtant de l'argent à une personne.

³⁶ *Id.*, p. 5.

Certaines décisions de la Commission rapportent cet argument³⁷. Toutefois, elles n'en disposent pas, puisqu'il n'était pas nécessaire à la solution des litiges en question.

Or, en vertu de la législation applicable, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier constitue un renseignement personnel³⁸. Cela inclut donc tout renseignement inféré, calculé ou produit à partir d'autres renseignements, dans la mesure où il concerne un individu.

Puisque le pointage de crédit qualifie le « risque » de contracter avec un citoyen ou sa « fiabilité »³⁹, ce renseignement le concerne et constitue un renseignement personnel. Il devrait donc lui être accessible gratuitement au même titre que les autres renseignements de crédit détenus par les agents d'évaluation de crédit.

Lors de la préparation de son dernier rapport quinquennal, dès 2015, la Commission a noté que la notion de « dossier » prévu à la Loi sur le privé posait problème à plusieurs titres : notamment, son interprétation peut conduire à exclure certains renseignements de la portée des mesures de protection prévues pour les renseignements personnels. C'est pourquoi la Commission a recommandé en 2016 de remplacer la notion de « dossier » dans la Loi sur le privé par celle de « renseignements personnels »⁴⁰.

Cette recommandation, qui permettrait une couverture plus large de la loi et la rendrait plus adaptée au contexte moderne de détention des renseignements personnels, a notamment été retenue dans le texte du projet de loi n° 64⁴¹.

Afin d'éviter que des entreprises utilisent la notion plus restreinte de « dossier » pour prétendre que certaines obligations ou certains droits des citoyens prévus par le projet de loi ne s'appliquent pas, la Commission recommande d'utiliser plutôt la notion de « renseignements personnels liés au crédit ». Cette expression favoriserait la pérennité du texte et sa cohérence avec le cadre législatif et réglementaire sur la protection des renseignements personnels. Ce changement permettrait également

³⁷ C.P. c. *Équifax Canada inc.*, 2013 QCCAI 99, paragraphe 48; C.B. c. *Équifax Canada inc.*, 2014 QCCAI 4, paragraphe 10.

³⁸ Loi sur le privé, article 2.

³⁹ AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 30, p. 4.

⁴⁰ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Rétablir l'équilibre - Rapport quinquennal 2016*, Commission d'accès à l'information, 2016, p. 79-82 (recommandation 24), en ligne : <https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_RQ_2016.pdf>.

⁴¹ Projet de loi n° 64, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, 42^e lég., 1^{er} sess., 12 juin 2020 (ci-après le projet de loi n° 64), articles 96 et suivants.

d'éviter que certains renseignements échappent aux droits d'accès ou de rectification. Il aurait enfin l'avantage de simplifier la rédaction actuelle de plusieurs dispositions.

Recommandation 2 : La Commission recommande de remplacer la notion de « dossier » utilisée dans le projet de loi par celle de « renseignements personnels liés au crédit ».

COTE ET POINTAGE DE CRÉDIT

Bien que le projet de loi vise à rendre accessible au citoyen sa « cote de crédit », il risque de ne pas accorder plus de droits au citoyen que la situation actuelle.

En effet, pour plusieurs, la « cote de crédit » réfère davantage à une valeur attribuée pour chaque transaction d'un consommateur⁴² et non au pointage (ou score) de crédit. Cette cote de crédit est déjà communiquée au citoyen qui demande accès à son dossier de crédit⁴³.

Ainsi, la définition actuelle donnée à l'article 14 du projet de loi, soit une cote « généralement communiquée aux prêteurs d'une somme d'argent qui en font la demande », pourrait ne pas viser le pointage de crédit et ne faire en sorte que de perpétuer la situation actuelle. En effet, cette définition ne permet pas d'identifier spécifiquement le pointage de crédit, notamment devant une certaine confusion qui semble exister entre la cote et le pointage de crédit.

Comme exposé précédemment, le retrait de la notion de « dossier » dans la Loi sur le privé, prévu par le projet de loi n° 64, confirmerait l'accès à tout renseignement personnel détenu par un agent d'évaluation du crédit, incluant la cote ou le pointage de crédit. Il ne serait donc pas nécessaire d'ajouter ce droit dans le projet de loi.

Si le législateur souhaite tout de même clarifier la situation dès maintenant pour les agents d'évaluation du crédit, la Commission suggère de préciser que le « dossier » prévu par la Loi sur le privé inclut tout renseignement « produit à partir des renseignements personnels qu'il contient ». Cet ajout pourra être retiré lors de l'adoption

⁴² « Des « cotes » de crédit sont également attribuées par les membres pour chacune des transactions d'un consommateur. Ces cotes apparaissent au dossier de crédit. Elles prennent la forme d'une valeur numérique, suivant une échelle de 1 à 9, précédée d'une lettre ayant une signification particulière. », tiré de J.-P. MICHAUD et M.-C. LASSISERAYE MATHIEU, « Démystifier les agences d'évaluation du crédit : leur encadrement législatif et jurisprudentiel », dans *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, coll. *Développements récents*, n°392, Montréal, Yvons Blais, 2014, p. 199, en ligne : <<https://edoctrine.caij.qc.ca/developpements-recents/392/368214303/>> (consulté le 11 août 2020).

⁴³ Voir par exemple *Bégin c. Banque Royale du Canada*, 2019 QCCA 201; *C.P. c. Équifax Canada inc.*, 2013 QCCA 99, préc., note 37. Voir aussi les exemples de rapports dans AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 30, p. 29-35.

des articles pertinents du projet de loi n° 64 qui proposent de retirer la notion de « dossier », le cas échéant.

Recommandation 3 : La Commission recommande de préciser que la notion de « dossier » de la Loi sur le privé inclut tout renseignement produit par un agent d'évaluation du crédit à partir des renseignements personnels qu'il contient.

UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LIÉS AU CRÉDIT À DES FINS AUTRES QUE LE PRÊT D'ARGENT

Constatant le recours aux renseignements personnels liés au crédit dans d'autres domaines que le prêt d'argent, la Commission recommande d'étendre la portée de certaines dispositions du projet de loi et de prévoir un encadrement des utilisations possibles de ces renseignements.

ÉLARGISSEMENT DE LA PORTÉE DE CERTAINES DISPOSITIONS

Comme souligné précédemment, les institutions financières ne sont pas les seuls clients des agents d'évaluation du crédit⁴⁴. Pourtant, certains articles du projet de loi ont une portée limitée, puisqu'ils semblent ne s'appliquer qu'à ces institutions ou à des activités qui y sont liées.

C'est le cas des articles 3 et 4, dont la Commission a déjà parlé dans la section *Entreprises visées*. C'est également le cas de l'article 9, qui prévoit que le gel de sécurité ne doit être appliqué que lorsque la communication des renseignements personnels liés au crédit « a pour fin la conclusion d'un contrat de crédit, l'augmentation du crédit consenti en vertu d'un tel contrat ou la conclusion d'un contrat de louage à long terme de biens ».

Afin de maximiser la protection offerte par cette mesure, la Commission propose d'interdire toute communication lorsque le gel est activé. Cette approche est celle de la

⁴⁴ Voir aussi S. DE BELLEFEUILLE, « Le dossier de crédit: un consommateur bien petit devant les Big Brother du crédit! », dans *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, coll. *Développements récents*, n°392, Montréal, Yvons Blais, 2014, p. 58-61, en ligne : <<https://edoctrine.caij.qc.ca/developpements-recents/392/368214300/>> (consulté le 11 août 2020).

nouvelle loi ontarienne en matière de crédit⁴⁵, ou encore de la loi fédérale américaine en cette matière⁴⁶.

Recommandation 4 : La Commission recommande d'interdire toute communication de renseignements personnels liés au crédit lorsque le gel est activé.

De plus, la Commission constate que le projet de loi modifie l'article 19 de la Loi sur le privé⁴⁷. La modification vise à obliger une entreprise se fondant sur un rapport de crédit pour refuser un prêt d'argent à en informer une personne concernée qui lui en fait la demande.

Pour les motifs exposés précédemment, elle suggère d'étendre les obligations prévues à l'article 19 de la Loi sur le privé à toute entreprise qui prend connaissance d'un rapport de crédit, quelle que soit la nature de ses activités, comme le prévoit notamment la loi ontarienne⁴⁸.

En effet, toute entreprise qui prend une décision défavorable en se fondant sur un rapport de crédit devrait en informer la personne concernée et lui donner les indications pertinentes lui permettant de demander accès à ces informations.

Recommandation 5 : La Commission recommande de prévoir que l'article 19 de la Loi sur le privé et l'ajout prévu par l'article 106 du projet de loi s'appliquent à toute entreprise et non seulement à celles ayant pour objet le prêt d'argent.

ENCADREMENT DES UTILISATIONS

L'utilisation des renseignements personnels liés au crédit à d'autres fins que l'octroi de crédit (ex. pour des fins d'assurances, d'emploi, de logement, etc.) présente certains enjeux et devrait être davantage encadrée. La nécessité de la collecte de renseignements de crédits dans certaines de ces situations soulève à tout le moins des questions.

⁴⁵ Loi de l'Ontario, article 12.4. Il faut noter qu'à la date de rédaction du présent mémoire, cette disposition, bien qu'adoptée, n'est toujours pas entrée en vigueur en Ontario.

⁴⁶ *Fair Credit Reporting Act*, (2018), 15 U.S.C., 1681-1681x (la loi des États-Unis), article 1681c-1.

⁴⁷ Projet de loi, articles 106 et 107.

⁴⁸ Loi de l'Ontario, article 10(7).

À titre d'exemple, d'autres provinces canadiennes limitent les situations dans lesquelles un agent d'évaluation du crédit peut communiquer à un tiers des renseignements personnels liés au crédit⁴⁹.

La Loi sur le privé prévoit qu'il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant d'avoir accès à son rapport de crédit⁵⁰, dans la majorité des cas; cependant, cela ne dispense pas celui qui recueille ces renseignements de s'assurer de ne recueillir que les renseignements nécessaires. La Commission a d'ailleurs rendu plusieurs décisions qui rappellent que l'obtention du consentement ne permet pas à une entreprise de recueillir des renseignements personnels non nécessaires⁵¹.

Ce critère de nécessité du régime québécois de protection des renseignements personnels devrait être pris en compte dans l'identification des situations où l'utilisation des renseignements personnels liés au crédit est autorisée. La rédaction d'une disposition encadrant ces situations doit aussi tenir compte du fait que la Loi sur le privé interdit de refuser un bien, un service ou un emploi à une personne au motif qu'elle ne consent pas à la collecte de renseignements qui ne sont pas nécessaires auprès de tiers⁵².

Par exemple, la Commission a déjà souligné qu'en certaines matières, les consommateurs peuvent démontrer leur capacité de payer ou leur solvabilité d'une autre façon qu'en consentant à l'utilisation de leurs renseignements personnels liés au crédit⁵³. Elle a aussi déjà conclu que la collecte de renseignements liés au crédit n'est pas nécessaire dans certains contextes⁵⁴.

Recommandation 6 : La Commission recommande de prévoir une disposition établissant la liste des usages autorisés des renseignements personnels liés au crédit, en tenant compte dans l'établissement de cette liste :

⁴⁹ Voir par exemple : loi de l'Alberta, article 44(1); loi de l'Ontario, article 8(1); loi de Terre-Neuve-et-Labrador, article 38(1).

⁵⁰ Loi sur le privé, article 6.

⁵¹ *Id.*, article 5. Voir également *X. et Pharmaprix*, C.A.I. 1003352-S, 13 août 2014, c. Desbiens, disponible en ligne : <<https://decisions.cai.gouv.qc.ca/cai/ss/fr/357061/1/document.do>>; *X. et Lépine Cloutier Ltée*, C.A.I. 080943, 14 mars 2014, c. Poitras, disponible en ligne : <<https://decisions.cai.gouv.qc.ca/cai/ss/fr/357087/1/document.do>>; *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, [2003] C.A.I. 667 (C.Q.); *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, 2010 QCCQ 93.

⁵² Loi sur le privé, article 9.

⁵³ Voir notamment *X. et Lépine Cloutier Ltée*, préc., note 51, p. 16-17; *X. et Les Marchés Louise Ménard Inc. (IGA)*, C.A.I. 101289, 12 novembre 2014, c. Constant, paragraphe 32, disponible en ligne : <<https://decisions.cai.gouv.qc.ca/cai/ss/fr/357042/1/document.do>>; *Plainte à l'égard des Services d'enquêtes Oigny et Thibodeau*, C.A.I. 1008641-S, c. Chassigneux, paragraphes 20 et 29 à 32, disponible en ligne : <<https://decisions.cai.gouv.qc.ca/cai/ss/fr/484179/1/document.do>>.

⁵⁴ *X. et Pharmaprix* et *X. et Lépine Cloutier Ltée*, préc., note 51.

- **de la nécessité de ces renseignements pour l'utilisation envisagée;**
- **du fait qu'il peut exister d'autres moyens pour les personnes concernées de démontrer leur solvabilité et de conserver ce choix pour le citoyen;**
- **de l'interdiction de refuser un bien, un service ou un emploi à une personne au motif qu'elle ne consent pas à la collecte de renseignements qui ne sont pas nécessaires auprès de tiers.**

D. SIMPLIFIER LES RECOURS

À la lecture du projet de loi, la Commission note une complexité importante liée à la multiplication des paliers de recours et des règles de computation des délais. Ces éléments ne favorisent pas la compréhension des règles applicables par les citoyens ou par les autres intervenants. La Commission s'inquiète des impacts de cette complexité des recours sur les droits des citoyens.

De manière générale, les citoyens devraient pouvoir exercer, pour une même situation, un seul recours auprès d'un seul organisme. Or, le projet de loi prévoit des recours tant auprès de l'agent d'évaluation du crédit, de la Commission que de l'Autorité des marchés financiers⁵⁵.

La Commission constate que les citoyens, dans certains cas, pourraient exercer simultanément un même recours auprès de deux organismes. Elle souligne aussi que le texte laisse entrevoir de possibles ambiguïtés quant au recours à exercer, notamment en cas d'absence de réponse de la part d'une agence d'évaluation du crédit ou de litige quant aux frais.

La question de la computation des délais doit aussi être prise en compte : chaque étape du processus prévu par le projet de loi dans sa forme actuelle entraîne des calculs complexes de dates d'échéance, tant pour les réponses que pour l'exercice des recours⁵⁶.

En outre, le projet de loi prévoit que certains frais et délais doivent être fixés par règlement⁵⁷. Du point de vue de la Commission, ces paramètres devraient plutôt être enchâssés dans la loi elle-même.

⁵⁵ Pour les recours devant la Commission : projet de loi, articles 21, 22 et 41. Pour les recours devant l'Autorité des marchés financiers : projet de loi, articles 23 et 33 et suivants.

⁵⁶ Voir par exemple l'article 22 du projet de loi.

⁵⁷ Projet de loi, articles 12, 19, 20 et 66.

Si la Commission salue la volonté de garantir des moyens d'action aux citoyens s'ils doivent faire respecter leurs droits, elle s'interroge sur l'approche retenue, qui peut créer de la confusion, complexifier la computation des délais et entraîner une incohérence dans l'application de cette loi.

Actuellement, il est déjà possible de présenter une demande d'examen de mécontentement à la Commission concernant l'accès à un dossier de crédit⁵⁸, incluant les frais exigibles, ou sa rectification⁵⁹, incluant l'ajout de commentaires au dossier. La Commission offre un service de médiation dans tous les dossiers qui lui sont soumis.

Ainsi, pour simplifier les recours, la Commission considère qu'il serait préférable de prévoir qu'en cas d'échec du mécanisme de plainte auprès de l'agent d'évaluation du crédit prévu au projet de loi⁶⁰, la suite des démarches s'effectue uniquement auprès d'elle, quel que soit le motif de contestation (ex. : absence de réponse, refus d'acquiescer à la demande d'exercice d'un droit, frais exigés, etc.). La Commission examine déjà de nombreux dossiers de mécontentement impliquant des citoyens et des agents d'évaluation du crédit.

Cette modification permettrait d'appliquer en tout temps la procédure et les délais légaux prévus à la Loi sur le privé par un organisme ayant déjà un processus de traitement de ces dossiers en place et offrant déjà un service de médiation. Avec égards pour l'Autorité des marchés financiers et son expertise, l'avantage concret d'une démarche parallèle de médiation ou de conciliation auprès d'un organisme autre que la Commission, qui reste celle qui peut ultimement trancher un litige qui ne se réglerait pas à cette étape, est incertain.

Recommandation 7 : La Commission recommande :

- **De conserver le mécanisme de plainte auprès des agents d'évaluation du crédit qu'instaure le projet de loi;**
- **De confier à la Commission l'examen de toute mécontentement liée à l'accès aux renseignements personnels liés au crédit, à leur rectification ou à l'exercice d'un droit prévu par le projet de loi, incluant le service de médiation, et ce, peu importe le motif de contestation.**

⁵⁸ Loi sur le privé, article 78.

⁵⁹ *Id.*, article 29.

⁶⁰ Projet de loi, articles 31, 33 et 35 à 38.

E. BONIFIER CERTAINS DROITS ET ASSURER LA COHÉRENCE AVEC LES AUTRES LOIS

La Commission considère que le projet de loi devrait être bonifié à certains égards, notamment en ce qui a trait à la transparence du pointage de crédit et aux modalités d'accès aux renseignements personnels liés au crédit. Par ailleurs, les droits qui y sont prévus devraient être gratuits et l'exactitude des renseignements et leur durée de conservation devraient être mieux encadrées. La Commission formule également des commentaires sur les deux dispositions dérogeant au principe de prépondérance de la Loi sur l'accès.

TRANSPARENCE ET EXPLICATIONS

Le projet de loi indique que les personnes concernées ont le droit d'obtenir la communication de leur cote de crédit, accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension⁶¹.

La Commission salue cette orientation. De son point de vue, toutefois, il faudrait clarifier ce droit à des explications afin de s'assurer que des informations de qualité sont fournies par les agents d'évaluation du crédit.

Selon la Commission, l'établissement d'une cote ou d'un pointage de crédit pour résumer la solvabilité d'une personne constitue une forme de profilage. Dans le cas du pointage, par exemple, le calcul est effectué à partir d'un algorithme qui traite plusieurs renseignements personnels, notamment de nature financière.

Le projet de loi n° 64, toujours à l'étude, définit le profilage comme « la collecte et 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 »⁶².

En s'inspirant de l'ébauche de principes qu'elle a mis de l'avant pour encadrer la protection des renseignements personnels dans le contexte de l'intelligence

⁶¹ Projet de loi, article 13.

⁶² Projet de loi n° 64, articles 18 et 99.

artificielle⁶³, la Commission considère que les activités de profilage doivent s'accompagner d'une transparence accrue.

Le pointage de crédit, plus particulièrement, est notamment déterminé automatiquement et a une forte influence sur des décisions importantes concernant les citoyens.

En plus d'avoir accès à ses renseignements personnels liés au crédit, un citoyen devrait donc aussi pouvoir accéder à des explications, comme le prévoit le projet de loi. Ces explications devraient indiquer les facteurs et les paramètres les plus importants pris en compte pour tout renseignement personnel calculé, comme la cote ou le pointage de crédit, et la liste des renseignements personnels utilisés pour ces calculs.

De l'avis de la Commission, il est possible de fournir ces éléments sans révéler de secret commercial. Il importe de trouver un équilibre entre la compétitivité d'une entreprise et le droit d'une personne d'avoir accès à un renseignement qui la concerne et qui est utilisé pour prendre d'importantes décisions à son sujet.

Recommandation 8 : La Commission recommande de préciser l'obligation d'explication en spécifiant que les agents d'évaluation du crédit doivent informer le citoyen des principaux facteurs, paramètres et renseignements impliqués dans le calcul d'un renseignement (comme la cote ou le pointage de crédit).

GRATUITÉ DE L'ACCÈS ET DES MESURES DE PROTECTION

D'abord, rappelons que le principe prépondérant retenu par le législateur en matière de droit d'accès et de rectification de renseignements personnels, incluant l'ajout de commentaires au dossier⁶⁴, est la gratuité⁶⁵.

Le citoyen devrait pouvoir avoir accès à ses renseignements personnels de façon simple. Actuellement, la Loi sur le privé prévoit que l'accès peut se faire gratuitement en personne ou par téléphone, ou encore qu'une transcription ou une copie du dossier peut être transmise par la poste ou par messagerie, moyennant des frais raisonnables⁶⁶.

⁶³ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, « Document de consultation – Intelligence artificielle », Commission d'accès à l'information (avril 2020), en ligne : <https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_consultation_IA_02-2020.pdf> (consulté le 18 août 2020).

⁶⁴ Code civil du Québec, article 40.

⁶⁵ Loi sur le privé, article 33.

⁶⁶ *Id.*, article 78.

Sachant que les entreprises ou les personnes clientes des agents d'évaluation du crédit peuvent obtenir l'accès à des rapports de crédit en quelques minutes seulement, il serait souhaitable que le citoyen puisse lui aussi avoir accès rapidement à ses renseignements, à distance, par un moyen électronique sécuritaire, pour autant qu'il puisse justifier adéquatement de son identité. Il devrait toutefois être libre de choisir un autre mode d'accès (par la poste, en personne, par téléphone, etc.) s'il lui convient davantage.

Quant aux nouveaux droits que sont le gel et l'alerte de sécurité, ils devraient aussi être gratuits. Un citoyen ne devrait pas avoir à assumer des frais associés à une situation résultant du commerce de renseignements personnels que font les agents d'évaluation du crédit ou d'un vol d'identité dont il subit déjà les conséquences. À cet égard, la loi américaine prévoit que le gel de crédit peut être mis en place gratuitement⁶⁷.

Recommandation 9 : La Commission recommande :

- **De prévoir que le citoyen peut accéder gratuitement à ses renseignements personnels liés au crédit non seulement en personne, par la poste ou par voie téléphonique, mais également à distance, sur une plateforme en ligne, pour autant qu'il puisse justifier de son identité;**
- **De maintenir le principe de gratuité de l'accès à tous les renseignements personnels liés au crédit, y compris à la cote et au pointage de crédit;**
- **De prévoir la gratuité des nouvelles mesures de protection prévues par le projet de loi (gel et alerte de sécurité).**

EXACTITUDE DES DONNÉES

De l'avis de la Commission, la note explicative introduite par le projet de loi est plus limitative que le droit actuel de formuler un commentaire versé au dossier déjà prévu au Code civil.

Par ailleurs, en matière d'exactitude des renseignements personnels liés au crédit, les agents d'évaluation du crédit ont déjà des obligations. Cependant, puisque ces renseignements servent souvent de base à des décisions ayant un impact important sur la vie des personnes concernées, il serait opportun de prévoir des sanctions spécifiques en cas de non-respect de ces obligations.

⁶⁷ Loi des États-Unis, article 1681c-1.

CARACTÈRE LIMITATIF DE LA NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi prévoit qu'un citoyen peut demander à un agent d'évaluation du crédit d'intégrer une note explicative :

« **11.** La note explicative oblige l'agent d'évaluation du crédit qui détient le dossier qui en fait l'objet à divulguer **l'existence d'une mésentente entre la personne concernée par ce dossier et l'agent relativement à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès à un renseignement personnel ou la rectification d'un tel renseignement**, à tout tiers à qui il communique l'un des renseignements personnels contenus dans ce dossier ou l'un de ceux qu'il produit à partir de ceux-ci.

Lorsque l'agent communique un tel renseignement dans un rapport de crédit ou un autre document, **la mention de l'existence de la mésentente et de la note doit y apparaître en évidence.**

À la demande du tiers, l'agent lui transmet une reproduction de la note. »⁶⁸

(Caractères gras ajoutés)

Il précise en outre que cette note explicative cesse d'avoir effet dès que les parties s'entendent pour mettre fin à la mésentente, dès que celle-ci est tranchée par la Commission ou dès qu'une décision passée en force de chose jugée y met fin⁶⁹. Enfin, il indique que cette note ne peut être diffamatoire et doit respecter le nombre de mots et les autres conditions que le gouvernement peut prévoir par règlement⁷⁰.

Ce droit, qui semble inspiré de dispositions semblables prévues par les lois d'autres provinces⁷¹, ne semble rien ajouter au droit actuel à formuler un commentaire versé au dossier prévu par le Code civil :

« **40.** Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou **formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier.**

[...] »⁷²

(Caractères gras ajoutés)

⁶⁸ Projet de loi, article 11.

⁶⁹ *Id.*, article 12.

⁷⁰ *Id.*, article 17.

⁷¹ Par exemple : loi de l'Alberta, article 47; loi du Nouveau-Brunswick, article 19.

⁷² Code civil du Québec, article 40.

En effet, malgré l'intention positive de vouloir offrir cette possibilité de formuler une note explicative, celle-ci est plus restrictive :

- elle peut être sujette au paiement de « frais raisonnables »⁷³;
- elle peut être limitée quant à sa longueur et à d'autres paramètres⁷⁴;
- elle ne peut concerner que l'existence d'une mésentente pendante entre le citoyen et l'agent d'évaluation du crédit alors que le litige quant à l'exactitude d'une information implique aussi souvent un tiers (institution financière, commerçant, etc.);
- elle ne peut demeurer après l'issue officielle du litige.

L'ajout d'un commentaire prévu à l'article 40 du Code civil est gratuit. En outre, il peut déjà faire l'objet d'un recours auprès de la Commission. Il n'est pas limité dans sa longueur ni dans sa nature.

Considérant ce fait, la Commission s'interroge sur la pertinence de l'ajout du droit à la note explicative au projet de loi.

Dans l'éventualité où le législateur envisage des situations qui ne seraient pas couvertes par le droit de formuler un commentaire déjà prévu au Code civil, la Commission suggère d'intégrer toute disposition relative à une note explicative à la Loi sur le privé plutôt qu'au projet de loi, étant donné son caractère intrinsèquement lié au droit de rectification des renseignements personnels.

Recommandation 10 : La Commission recommande de ne pas inclure la note explicative au projet de loi, considérant que la législation actuelle prévoit un droit à portée plus large.

OBLIGATION DE GARANTIR L'EXACTITUDE ET SANCTIONS

La Commission convient avec d'autres⁷⁵ qu'il arrive que des renseignements inexacts figurent parmi les renseignements personnels liés au crédit détenus par les agents d'évaluation du crédit.

La Loi sur le privé prévoit déjà que les agents de renseignements personnels doivent « établir et appliquer des modalités d'opérations propres à garantir que les

⁷³ Projet de loi, article 16.

⁷⁴ *Id.*, article 17.

⁷⁵ DE BELLEFEUILLE, PRÉC., note 44, p. 71; OPTION CONSOMMATEURS, préc., note 30, p. 71.

renseignements qu'[ils] communique[nt] sont à jour et exacts »⁷⁶. Cette obligation est analogue à celle que l'on retrouve dans plusieurs lois sur le crédit d'autres provinces canadiennes⁷⁷.

Cependant, compte tenu des conséquences importantes qui peuvent survenir pour les citoyens si des renseignements inexacts sont utilisés par des clients des agents d'évaluation du crédit pour prendre une décision à leur égard, la Commission considère qu'il faut prévoir des sanctions spécifiques en cas de non-respect de l'article 71 de la Loi sur le privé.

À cet égard, bien que le projet de loi ne prévoie rien à ce sujet, l'article 151 du projet de loi n° 64 propose de modifier l'article 91 de la Loi sur le privé pour y indiquer qu'une contravention à l'article 71 de la Loi sur le privé (parmi d'autres) constitue une infraction. Si cet ajout est le bienvenu, la Commission est d'avis qu'il serait pertinent qu'elle puisse également imposer une sanction administrative pécuniaire.

Recommandation 11 : La Commission recommande de prévoir que le non-respect de l'article 71 de la Loi sur le privé par un agent d'évaluation du crédit constitue une infraction et qu'une sanction administrative pécuniaire puisse également être imposée par la Commission.

DURÉE DE CONSERVATION

Comme elle en faisait état dans son dernier rapport quinquennal, la Commission constate encore aujourd'hui l'absence de règlement fixant un calendrier de conservation des renseignements personnels détenus par les entreprises⁷⁸. Par conséquent, rien n'encadre formellement, en ce moment, la durée de conservation des renseignements personnels dans le secteur privé, y compris dans le domaine de l'évaluation du crédit. Même si les agents d'évaluation du crédit ont mis en place une certaine forme d'autorégulation⁷⁹, la Commission suggérerait la mise en place de règles uniformes et spécifiques quant à la conservation de renseignements personnels par les agents de renseignements personnels⁸⁰.

⁷⁶ Loi sur le privé, article 71.

⁷⁷ Par exemple : loi de la Nouvelle-Écosse, article 10(1); loi de l'Île-du-Prince-Édouard, article 9(1); loi de l'Ontario, article 9(1).

⁷⁸ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, préc., note 40, p. 109.

⁷⁹ J.-P. MICHAUD et M.-C. LASSISERAYE MATHIEU, préc., note 42, p. 218.

⁸⁰ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, préc., note 78, recommandation 45, p. 111.

Conjointement aux limites qu'elles posent sur les renseignements personnels pouvant être communiqués dans un rapport de crédit, les lois de huit des neuf autres provinces canadiennes prévoient d'ailleurs des délais maximaux de conservation pour certains types de renseignements, comme ceux qui concernent les faillites ou les condamnations⁸¹.

La Commission note que le projet de loi n° 64 introduit une limite de sept ans à la conservation de tout renseignement personnel par les agents de renseignements personnels⁸². S'il s'agit d'un bon début, cette proposition d'encadrement est moins élaborée que celui que prévoient les lois des autres provinces.

Par conséquent, selon la Commission, le projet de loi ou la Loi sur le privé devraient inclure une disposition fixant des délais de conservation applicables aux renseignements personnels liés au crédit.

Recommandation 12 : La Commission recommande de prévoir des délais de conservation applicables aux renseignements personnels détenus par les agents d'évaluation du crédit.

DÉROGATIONS À LA LOI SUR L'ACCÈS

La Commission rappelle que les dérogations au caractère prépondérant de la Loi sur l'accès comme celles prévues aux articles 42 et 43 du projet de loi devraient être exceptionnelles et le plus possible évitées. Afin de préserver l'intégrité des droits d'accès et de rectification des personnes concernées et d'éviter la multiplication des dérogations à la Loi sur l'accès, la Commission recommande de retirer ces dérogations et de bonifier l'article 9 de cette loi.

Le projet de loi introduit deux dispositions qui prévoient ce qui suit :

« 42. [...] »

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

⁸¹ Loi de la Colombie-Britannique, article 109; loi de la Saskatchewan, article 18; loi du Manitoba, article 4; loi de l'Ontario, article 9; loi du Nouveau-Brunswick, article 10; loi de la Nouvelle-Écosse, article 10; loi de l'Île-du-Prince-Édouard, article 9; loi de Terre-Neuve-et-Labrador, article 39(1).

⁸² Projet de loi n° 64, article 140.

(**chapitre A-2.1**), nul n'a droit d'accès à un document contenu dans le dossier de conciliation ou de médiation. »⁸³

(Caractères gras ajoutés)

« **43. Malgré les articles 9 et 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**, l'Autorité [des marchés financiers] ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui le lui a transmis. »⁸⁴

(Caractères gras ajoutés)

D'abord, l'adoption de dérogations à l'article 83 de la Loi sur l'accès aurait pour conséquence d'empêcher une personne d'obtenir les renseignements personnels la concernant directement auprès de l'Autorité des marchés financiers. L'objectif même de la Loi sur l'accès à ce chapitre est de reconnaître le droit de toute personne de demander l'accès aux renseignements qui la concernent en s'adressant à tout organisme qui les détient, peu importe qu'il en soit l'auteur ou non. Le législateur voulait ainsi offrir aux citoyens une procédure simple pour avoir accès à leurs renseignements personnels. La Commission ne voit pas en quoi la situation de l'Autorité des marchés financiers justifie ces dérogations.

Au surplus, ces dérogations font en sorte d'empêcher une personne d'exercer son droit, prévu à la Loi sur l'accès, de demander la rectification de ses renseignements personnels détenus par un organisme public advenant qu'ils soient inexacts, incomplets ou équivoques. Dans la mesure où l'Autorité des marchés financiers peut utiliser les renseignements personnels qu'elle détient au sujet d'une personne, notamment afin de prendre une décision la concernant, il est primordial de s'assurer que ceux-ci sont exacts et le droit de rectification fait partie des mesures le permettant. La Commission ne voit pas ce qui justifie la dérogation à ce principe, qui a pour conséquence de diminuer les droits reconnus par la Loi sur l'accès.

En ce qui concerne les dérogations à l'article 9 de la Loi sur l'accès dans le contexte d'un processus de médiation ou de conciliation, la Commission comprend qu'elles visent à empêcher une personne d'avoir accès à des documents utilisés dans le

⁸³ Projet de loi, article 42, alinéa 3.

⁸⁴ *Id.*, article 43.

cadre de ces processus. Des dispositions similaires sont prévues dans de nombreuses lois⁸⁵.

La Commission ne remet pas en question la confidentialité de ces processus, mais recommande au législateur qu'une disposition générale à cet effet soit insérée dans la Loi sur l'accès. Cette solution empêcherait que des dérogations à la Loi sur l'accès ne se multiplient, en plus d'éviter d'éventuels problèmes de cohérence.

Recommandation 13 : La Commission recommande :

- **De retirer les exceptions à la Loi sur l'accès prévues aux articles 42 et 43 du projet de loi;**
- **De modifier la Loi sur l'accès pour y ajouter une disposition générale consacrant la confidentialité du contenu d'un dossier de conciliation ou de médiation.**

F. CONCLUSION

La Commission accueille avec intérêt le projet de loi n° 53, qui vient préciser l'encadrement d'un secteur d'activité névralgique par rapport à la protection des renseignements personnels et qui instaure des droits qui bénéficieront aux citoyens.

Elle considère néanmoins qu'il est perfectible à certains égards afin de mieux protéger les citoyens. C'est dans cette perspective qu'elle formule les présentes recommandations.

Si les modifications proposées sont effectuées, la Commission est d'avis que ce projet de loi a le potentiel d'engendrer un changement positif important pour les citoyens en ce qui a trait au contrôle qu'ils exercent sur leurs renseignements personnels liés au crédit.

⁸⁵ À titre d'exemple, l'article 56 de la *Loi sur les assureurs* (RLRQ, c. A-32) prévoit ce qui suit : « **56.** À moins que les parties n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation ou de médiation n'est recevable en preuve devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

Le conciliateur et le médiateur ne peuvent être contraints de divulguer ce qui leur a été révélé ou ce dont ils ont eu connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document confectionné ou obtenu dans cet exercice devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un document contenu dans le dossier de conciliation ou de médiation. » (Caractères gras ajoutés).

La Commission demeure disponible pour répondre à toute question que pourrait soulever le présent mémoire.

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : La Commission recommande :

- **D'étendre la portée du projet de loi afin qu'il vise tous les agents d'évaluation du crédit;**
- **D'éliminer le mécanisme de désignation prévu aux articles 3 à 7 du projet de loi.**

Recommandation 2 : La Commission recommande de remplacer la notion de « dossier » utilisée dans le projet de loi par celle de « renseignements personnels liés au crédit ».

Recommandation 3 : La Commission recommande de préciser que la notion de « dossier » de la Loi sur le privé inclut tout renseignement produit par un agent d'évaluation du crédit à partir des renseignements personnels qu'il contient.

Recommandation 4 : La Commission recommande d'interdire toute communication de renseignements personnels liés au crédit lorsque le gel est activé.

Recommandation 5 : La Commission recommande de prévoir que l'article 19 de la Loi sur le privé et l'ajout prévu par l'article 106 du projet de loi s'appliquent à toute entreprise et non seulement à celles ayant pour objet le prêt d'argent.

Recommandation 6 : La Commission recommande de prévoir une disposition établissant la liste des usages autorisés des renseignements personnels liés au crédit, en tenant compte dans l'établissement de cette liste :

- **de la nécessité de ces renseignements pour l'utilisation envisagée;**
- **du fait qu'il peut exister d'autres moyens pour les personnes concernées de démontrer leur solvabilité et de conserver ce choix pour le citoyen;**
- **de l'interdiction de refuser un bien, un service ou un emploi à une personne au motif qu'elle ne consent pas à la collecte de renseignements qui ne sont pas nécessaires auprès de tiers.**

Recommandation 7 : La Commission recommande :

- **De conserver le mécanisme de plainte auprès des agents d'évaluation du crédit qu'instaure le projet de loi;**
- **De confier à la Commission l'examen de toute mésentente liée à l'accès aux renseignements personnels liés au crédit, à leur rectification ou à l'exercice**

d'un droit prévu par le projet de loi, incluant le service de médiation, et ce, peu importe le motif de contestation.

Recommandation 8 : La Commission recommande de préciser l'obligation d'explication en spécifiant que les agents d'évaluation du crédit doivent informer le citoyen des principaux facteurs, paramètres et renseignements impliqués dans le calcul d'un renseignement (comme la cote ou le pointage de crédit).

Recommandation 9 : La Commission recommande :

- De prévoir que le citoyen peut accéder gratuitement à ses renseignements personnels liés au crédit non seulement en personne, par la poste ou par voie téléphonique, mais également à distance, sur une plateforme en ligne, pour autant qu'il puisse justifier de son identité;
- De maintenir le principe de gratuité de l'accès à tous les renseignements personnels liés au crédit, y compris à la cote et au pointage de crédit;
- De prévoir la gratuité des nouvelles mesures de protection prévues par le projet de loi (gel et alerte de sécurité).

Recommandation 10 : La Commission recommande de ne pas inclure la note explicative au projet de loi, considérant que la législation actuelle prévoit un droit à portée plus large.

Recommandation 11 : La Commission recommande de prévoir que le non-respect de l'article 71 de la Loi sur le privé par un agent d'évaluation du crédit constitue une infraction et qu'une sanction administrative pécuniaire puisse également être imposée par la Commission.

Recommandation 12 : La Commission recommande de prévoir des délais de conservation applicables aux renseignements personnels détenus par les agents d'évaluation du crédit.

Recommandation 13 : La Commission recommande :

- De retirer les exceptions à la Loi sur l'accès prévues aux articles 42 et 43 du projet de loi;
- De modifier la Loi sur l'accès pour y ajouter une disposition générale consacrant la confidentialité du contenu d'un dossier de conciliation ou de médiation.