

Mémoire sur le projet de loi 64 : *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*

Présenté à la Commission des institutions

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
Septembre 2020



INTRODUCTION

L'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) apprécie grandement l'occasion qui lui est donnée de présenter ses commentaires dans le cadre des consultations de la Commission des institutions sur le projet de loi n°64, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (ci-après, « projet de loi 64 »)¹.

D'emblée, l'ACCAP tient à saluer la volonté du gouvernement de moderniser la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après, « Loi sur le privé ») pour que le nouveau cadre juridique tienne compte des meilleures pratiques et des nouvelles façons de faire en matière de protection des renseignements personnels.

Chaque jour, des millions de Québécois confient leurs renseignements personnels les plus sensibles aux assureurs de personnes. La protection de la confidentialité de ces renseignements est essentielle pour maintenir la confiance du public envers notre industrie. L'ACCAP et ses membres souhaitent vivement collaborer avec le gouvernement pour mettre en place un cadre réglementaire robuste et cohérent qui protégera les consommateurs tout en favorisant l'innovation et un marché dynamique de l'assurance au Québec.

En effet, ce nouveau cadre législatif doit protéger les renseignements personnels tout en permettant aux entreprises d'innover et d'offrir des produits et services personnalisés qui répondent aux besoins des consommateurs. Les assureurs de personnes doivent développer des moyens pour mieux répondre aux besoins de leurs clients, qu'il s'agisse d'utiliser des approches novatrices pour réduire les coûts pour les petites entreprises ou d'offrir aux Québécois l'accès à des soins de santé virtuels. Afin que les entreprises et les consommateurs québécois puissent profiter pleinement de ces nouvelles approches, il est essentiel que le cadre réglementaire ne présente pas d'obstacles à l'innovation.

De plus, le cadre réglementaire doit permettre de maintenir la compétitivité des entreprises qui font affaire au Québec, surtout dans un contexte de relance de l'économie québécoise. Nos membres sont partenaires des PME qui œuvrent dans toutes les régions du Québec, par exemple pour leurs programmes d'assurance collective ou de régime de retraite. Pour tous, l'attractivité économique ainsi que la réduction du fardeau administratif sont un gage de succès.

À PROPOS DE L'ACCAP

L'ACCAP est une association à adhésion libre dont les membres détiennent 99 % des affaires d'assurances vie et maladie en vigueur au Canada. L'industrie des assurances de personnes joue un rôle important sur les plans économique et social au Québec. Elle protège près de 7,4 millions de Québécoises et de Québécois. Elle verse à ces derniers plus de 20 milliards de dollars par année en

¹ Sauf indication contraire, les numéros d'articles auxquels il est fait référence dans ces documents sont les numéros d'articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi sur le privé) modifiée et non du projet de loi 64.

prestations: 90 % de cette somme est versée aux assurés de leur vivant (sous forme de rentes, d'indemnités d'invalidité, de prestations d'assurance maladie complémentaire, etc.) et les 10 % restants sont versés aux bénéficiaires, au décès de l'assuré. En outre, les assureurs de personnes détiennent au Québec des investissements s'élevant à près de 140 milliards de dollars. Ces sociétés jouent un rôle clé dans l'économie du Québec. La vaste majorité des assureurs de personnes sur le marché canadien sont habilités à mener des activités au Québec et 15 d'entre eux y ont leur siège social. Les sociétés d'assurance de personnes emploient également près de 32 000 Québécoises et de Québécois.

ÉLÉMENTS CLÉS

De façon générale, dans notre analyse, nous constatons qu'il y a plusieurs éléments du projet de loi 64 qui diffèrent considérablement des autres lois sur la protection des renseignements personnels au Canada. Nous encourageons vivement le gouvernement du Québec à tenir compte de l'importance de la coordination avec les autres juridictions au Canada, tout en maintenant son rôle de leadership.

Cadre réglementaire cohérent

De nombreuses entreprises qui exercent leurs activités au Québec font des affaires partout au Canada. Le fait d'avoir des règles distinctes et potentiellement incompatibles au Québec peut nuire à leur capacité d'opérer à l'échelle nationale. Alors que les gouvernements et les entreprises du Canada commencent à se remettre de la crise de la COVID-19 et axent désormais leurs efforts vers la reprise économique, il est essentiel qu'il y ait une coordination réglementaire entre toutes les juridictions afin de ne pas imposer un fardeau supplémentaire.

Nous notons que le projet de loi 64 s'appuie largement sur le Règlement général sur la protection des données (RGDP). Nous sommes d'accord avec une modernisation de la Loi sur le privé et sur le fait que certains éléments puissent être inspirés du RGDP. Il est toutefois essentiel de s'assurer qu'une telle modernisation soit, dans la mesure du possible, coordonnée avec les autres juridictions canadiennes. Elle doit aussi être adaptée à la réalité québécoise afin d'offrir une protection des renseignements personnels de premier ordre sans nuire à la capacité d'innover et de compétitionner au Canada ou ailleurs.

Circulation transfrontalière de données

La capacité de faire circuler des renseignements personnels rapidement et en toute sécurité entre les juridictions est nécessaire pour de nombreuses entreprises. Les assureurs de personnes qui font affaire au Québec comptent sur la circulation sûre et ininterrompue de données à travers les frontières provinciales et internationales pour accomplir leurs activités économiques et commerciales, notamment, la tarification, la réassurance, le service à la clientèle, le développement de nouveaux produits, les technologies de l'information et les études de marché.

Le projet de loi 64 modifie la Loi sur le privé et propose dorénavant que la communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec ne soit possible qu'après avoir effectué une analyse exhaustive de facteurs relatifs à la vie privée. De plus, la transmission d'informations est permise uniquement lorsque l'État où les renseignements seront communiqués bénéficie d'un niveau de protection équivalent à celui prévu par le projet de loi 64. Or, il ne semble pas y avoir de mécanisme permettant de palier à l'absence d'équivalence entre le régime juridique applicable dans l'État où les renseignements personnels sont communiqués et celui qui s'applique au Québec. Il ne semble pas y avoir non plus de flexibilité en fonction notamment des résultats obtenus suivant l'analyse multifactorielle ou selon le modèle d'entreprise.

Par ailleurs, le projet de loi 64 ne précise pas si les renseignements personnels qui traversent les frontières provinciales au Canada seraient assujettis à ces exigences, ce qui laisse entrevoir la possibilité que la communication de renseignements personnels entre les provinces soit également touchée par les modifications législatives. Si tel était le cas, cela nuirait considérablement à la capacité de toutes les entreprises, y compris les assureurs de personnes, de mener leurs activités non seulement au-delà des frontières canadiennes, mais également à l'intérieur du pays.

Les modifications telles que proposées pourraient nuire aux entreprises québécoises actives sur la scène canadienne et internationale. Pour que les entreprises québécoises puissent continuer à livrer concurrence, il est essentiel de favoriser la libre circulation sécuritaire des données entre provinces et pays.

Entrée en vigueur, droits acquis et sanctions

Considérant que l'utilisation de la technologie fait partie intégrante des activités quotidiennes et économiques des assureurs de personnes (systèmes hérités, applications, centres de données, infrastructure), nos membres ont besoin d'un délai de deux à trois ans à compter de l'entrée en vigueur du projet de loi 64 afin de mettre en place les processus opérationnels et d'apporter les changements nécessaires aux structures existantes.

De plus, une clause de droit acquis (dite « grand-père ») est essentielle pour certaines obligations afin de tenir compte des consentements, des avis et des documents déjà transmis aux consommateurs ainsi que des systèmes d'information et des processus technologiques antérieurs au projet de loi 64.

Ceci est d'autant plus important que le projet de loi 64 prévoit des sanctions administratives pécuniaires et des amendes pénales importantes pour quiconque contrevient à certaines dispositions de la Loi sur le privé. De plus, le projet de loi 64 prévoit un droit privé d'action qui permet d'indemniser les personnes pour les préjudices résultant d'une atteinte illicite aux droits octroyés par la Loi sur le privé.

Ensemble, ces mesures peuvent représenter des sommes importantes. D'ailleurs, un manque de clarté dans la façon dont elles seront appliquées peut décourager l'innovation et freiner le

commerce. Il est important que les sanctions soient équilibrées et raisonnables afin de ne pas entraîner une prudence excessive et décourager la saine concurrence.

La législation devrait donc offrir une certaine souplesse aux entreprises en leur donnant le temps de s'adapter aux nouvelles dispositions avant d'imposer des sanctions importantes. De plus, nous recommandons l'inclusion d'un principe de proportionnalité et d'un test d'importance relative où l'incidence de la violation serait notamment prise en compte.

CONCLUSION

L'industrie de l'assurance de personnes offre son entière collaboration au gouvernement afin que les changements apportés au cadre réglementaire en matière de protection de la vie privée protègent les consommateurs sans mettre de barrière à une innovation qui profitera aux Québécois et aux entreprises du Québec. Pour atteindre ces objectifs, il est essentiel que le Québec s'efforce d'assurer un cadre réglementaire cohérent dans toutes les juridictions canadiennes afin que les entreprises, qui sont au service des consommateurs québécois, ne soient pas désavantagées sur le plan de la concurrence.

Pour connaître nos commentaires techniques et pour plus d'information au sujet des points abordés dans cette lettre, veuillez consulter le document de commentaires détaillés ci-joint.

Si vous avez des questions au sujet de nos commentaires, veuillez communiquer avec la soussignée.

Nous vous prions de recevoir nos salutations respectueuses,

Lyne Duhaime
Présidente, ACCAP-Québec

COMMENTAIRES DÉTAILLÉS DE L'ACCAP AU PROJET DE LOI 64

Les assureurs de personnes considèrent que certains éléments du projet de loi sont suffisamment significatifs pour créer des problèmes importants, soit opérationnels ou de concurrence, alors que d'autres méritent des clarifications ou de légers amendements au texte tel que rédigé. En plus des éléments abordés dans notre lettre de présentation, nous avons identifié des éléments critiques relativement au consentement et à aux décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé. Les éléments critiques sont abordés dans la première partie de nos commentaires détaillés ci-dessous. Une deuxième partie traite des autres éléments.

PREMIÈRE PARTIE : ÉLÉMENTS CRITIQUES

1. Circulation transfrontalière de renseignements personnels

Tel que mentionné dans notre lettre de présentation, l'article 17 exige une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui vise à ce que les entreprises fassent preuve de diligence raisonnable avant de transférer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, ce avec quoi nous sommes en accord. Toutefois, telles que rédigées, les dispositions créent de la confusion pour les consommateurs et les entreprises. En effet, les critères d'évaluation sont complexes, subjectifs et n'incluent pas de critère raisonnable de proportionnalité tenant compte de la nature des enjeux et de la taille de l'entreprise concernée.

L'exécution des évaluations individuelles de toutes les juridictions auxquelles les entreprises peuvent communiquer des renseignements personnels entrainera des problèmes et des coûts importants surtout lorsqu'il sera nécessaire de retenir les services d'un expert étranger pour procéder à l'évaluation. Pour ce qui est de la détermination de l'équivalence des autres juridictions par le gouvernement, l'expérience de l'Union européenne suggère que cela n'apportera qu'un soulagement très limité. En effet, comme on l'a vu avec l'adoption du Règlement général sur la protection des données (RGPD) par l'Union européenne, un nombre important de pays a été exclu de la liste des états offrant un niveau de protection équivalent parce qu'ils ne répondent pas aux exigences d'adéquation pour les transferts de renseignements; notamment les États-Unis, le Mexique, l'Australie, le Japon, la Corée du Sud, Singapour, l'Inde et le Brésil. La réglementation européenne permet néanmoins le recours à des clauses contractuelles pour permettre le transfert de données avec ces pays.

De plus, la liste d'États équivalents prévue à l'article 17.1 introduit par le projet de loi 64 demandera un degré élevé de réactivité de la part du gouvernement car elle devra être complète et constamment tenue à jour. En effet, l'Union européenne a passé des années à analyser les divers pays jugés équivalents. Nous nous demandons comment le gouvernement du Québec arrivera à faire un travail semblable avec des ressources potentiellement plus limitées et quels critères d'évaluation seront pris en compte. Aussi, il serait impensable que ce système d'évaluation puisse conclure que les protections des autres provinces canadiennes sont considérées comme non équivalentes. En effet, une telle conclusion pourrait empêcher une entreprise faisant affaire ou ayant des établissements au Québec et dans d'autres provinces de communiquer entre ses

établissements les renseignements personnels nécessaires afin de servir ses clients. Ceci pourrait nuire à la continuité des affaires et des services.

Nous vous suggérons donc de supprimer l'article 17.1. À défaut, une présomption d'équivalence pour les provinces et territoires canadiens sera nécessaire. Dans ce dernier cas, il faudrait également modifier l'article 8 de la loi qui oblige l'entreprise à informer la personne concernée du fait que ses renseignements pourraient être communiqués à l'extérieur du Québec afin qu'il soit sujet à cette présomption.

De plus, comme indiqué dans notre lettre de présentation, les exigences d'équivalence proposées à l'article 17 ne semblent par ailleurs proposer aucun mécanisme de rechange pour permettre la communication de renseignements personnels si une entreprise détermine que la juridiction à l'extérieur du Québec n'a pas, dans son régime juridique, des principes de protection des renseignements personnels dont le degré est équivalent à ceux prévus dans la Loi sur le privé. Conséquemment, nous vous recommandons d'effectuer les changements 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, **y compris les mesures contractuelles;**

4-**le cas échéant,** 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'un **niveau de** protection équivalant à celui prévu à la présente loi. Elle doit faire l'objet d'une entente écrite **avec un tiers 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 Canada 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. »

2. Nouvelles exigences relatives au consentement

Le Code civil du Québec exige que la personne qui souscrit à un contrat d'assurance déclare « toutes les circonstances connues de lui qui sont de nature à influencer de façon importante un assureur dans l'établissement de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de l'accepter ». Il s'agit d'une des pierres angulaires de l'assurance. L'accès à ces renseignements ainsi que leur utilisation sont essentiels au maintien des produits et services offerts aux consommateurs. Par ailleurs, la grande majorité de ces « circonstances » auxquelles réfère le Code civil constituent des renseignements personnels. Notons également que d'autres lois comme la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* exigent également la cueillette de renseignements personnels.

Le projet de loi 64 modifie l'article 14 de la Loi sur le privé qui exige que le consentement soit manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Le consentement en vertu du projet de loi 64 doit être demandé pour chacune des fins, dans des termes simples et clairs, distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée.

Nous comprenons que l'objectif de ces modifications est que l'individu comprenne bien ce à quoi il consent. Cependant, nous sommes d'avis que ces modifications, telles que rédigées, auront pour effet de réduire la valeur réelle du consentement en tant que mécanisme de protection des renseignements personnels car elles créeront une surabondance d'avis et de documents qui résulteront en une « fatigue du consentement » chez les consommateurs.

Par ailleurs, l'exigence relative à l'obtention d'un consentement *distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée* aura un impact opérationnel important sur le secteur financier et alourdira les processus pour les consommateurs, sans pour autant améliorer la protection de leurs renseignements personnels.

Bien que la bonne compréhension du client soit au cœur de la notion de consentement, l'objectif souhaitable devrait être de trouver le juste équilibre entre fournir l'information dont les consommateurs ont besoin afin de donner un consentement valide sans compliquer leur accès aux produits et aux services. Un consentement en termes simples et clairs qui est porté à l'attention du consommateur et obtenu en temps opportun est de loin préférable pour le consommateur à une multitude de consentements. Nous vous proposons donc les changements suivants :

« 14. Un consentement prévu à la présente loi doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. **Il doit aborder les fins principales dans des termes simples et clairs qui sont mis en évidence.** Lorsque **la personne concernée** le requiert, il lui est prêté assistance afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé. »

3. Décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé

L'article 12.1 du projet de loi 64 prévoit que, pour toute décision prise exclusivement au moyen d'un traitement automatisé, les renseignements personnels utilisés pour prendre la décision doivent être divulgués à la personne concernée à sa demande. De plus, il faut divulguer les facteurs de décision qui ont été pris en compte.

Nous craignons que, dans sa forme actuelle, l'exigence puisse obliger les entreprises à divulguer des renseignements commerciaux de nature exclusive sur leurs stratégies d'affaires, leur fonctionnement ou les technologies qu'elles utilisent. Pour divulguer la façon dont une décision a été prise, l'entreprise peut devoir inclure des détails notamment sur la façon dont l'outil en ligne ou les algorithmes utilisés fonctionnent. Cela pourrait empêcher les entreprises d'investir dans de nouvelles technologies ou des innovations. En effet, alors qu'un algorithme requiert beaucoup de temps et de ressources pour être développé, il serait facile de le reproduire si les facteurs le constituant étaient divulgués.

Nous recommandons plutôt que le libellé soit modifié de manière à ce que les entreprises puissent garder confidentiels leurs renseignements exclusifs afin de ne pas nuire au secret commercial. De plus, nous recommandons que cette disposition fasse l'objet d'une clause de droits acquis afin que les technologies mises au point avant l'entrée en vigueur de la loi amendée n'aient pas à satisfaire aux nouvelles exigences.

De plus, le dernier paragraphe de l'article 12.1 ne doit pas créer un processus de révision distinct à celui déjà en place pour d'autres types de décisions au sein de l'entreprise.

4. Délai d'entrée en vigueur et droits acquis

Selon notre interprétation des obligations contenues dans le projet de loi 64, le délai d'entrée en vigueur prévu aux dispositions transitoires apparaît irréalizable en ce qui a trait certaines obligations. Bien que nous accordions toute l'importance nécessaire à la protection des renseignements personnels dans le cadre de nos opérations actuelles, des changements majeurs sont à prévoir pour l'ensemble des activités de l'industrie de l'assurance et des services financiers dans l'éventualité où le projet de loi 64 est adopté tel quel. De plus, tant et aussi longtemps que les obligations prévues par le projet de loi 64 ne seront pas finalisées, il sera impossible d'identifier et d'évaluer l'impact des nouvelles mesures sur les opérations commerciales existantes de nos membres. Conséquemment, il ne sera possible de débiter à apporter les mesures requises pour l'implantation de ces changements que lorsque le projet de loi sera disponible dans sa version finale.

En tenant pour acquis que le législateur procédera aux changements proposés, nous sommes d'avis que le délai d'entrée en vigueur devrait plutôt s'arrimer avec le délai de deux (2) ans qui est octroyé par le RGPD européen. Cela nous permettra d'assurer la continuité des activités de nos entreprises en plus d'offrir le plus haut degré de protection des renseignements personnels tout au

long du déploiement et de l'implantation des modifications visant à se conformer au projet de loi 64.

Toutefois, nous aurons besoin d'un délai d'au moins trois (3) ans pour mettre en place les changements nécessaires afin de satisfaire aux obligations relatives à l'anonymisation (article **23**), la destruction (article **23**), et la communication de renseignements personnels dans un format technologique aux tiers (après étude) (article **27**).

Nous aurons également besoin d'une clause de droits acquis en ce qui concerne l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour certains projets de systèmes d'information ou de prestation électronique de services (article **3.3**), des consentements antérieurement obtenus, incluant les préavis de listes nominatives (articles **12** et **14**), les décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé (article **12.1**), les technologies élaborées avant l'entrée en vigueur qui ne permettraient pas de respecter les nouvelles exigences à l'anonymisation (article **23**), la destruction (article **23**), la communication de renseignements personnels en format technologique aux tiers (après étude) (article **27**), et les communications de renseignements à l'extérieur du Québec (article **17**).

5. Sanctions

Comme l'indique notre lettre de présentation, il est important que les sanctions soient équilibrées et raisonnables afin de ne pas entraîner une prudence excessive et décourager la saine concurrence et l'innovation.

Le projet de loi 64 prévoit des sanctions administratives pécuniaires et des amendes pénales importantes pour quiconque contrevient à certaines dispositions de la Loi. Nous croyons que les sanctions prévues pourraient avoir des effets indésirables si elles ne font pas l'objet d'un principe de proportionnalité et un test d'importance relative, étant donné que plusieurs concepts sont nouveaux ou imprécis. Par exemple, les concepts du « droit à la portabilité des données » et du « droit de cesser la diffusion et la désindexation » sont nouveaux pour le secteur des affaires. Le projet de loi prévoit également un droit privé d'action qui permet d'indemniser les personnes pour les préjudices illégaux subis en vertu de la loi. Nous craignons que ce nouveau droit représente un incitatif supplémentaire aux actions collectives non fondées.

Ensemble, ces sanctions représentent des sommes importantes. Nous craignons que les sanctions élevées et le manque de clarté dans la façon dont elles seront appliquées puissent décourager les innovations et freiner le commerce. Il est important que les sanctions soient équilibrées et raisonnables afin de ne pas décourager la concurrence. Sans compter qu'en vertu de l'article 93 de la Loi sur le privé, les administrateurs, dirigeants ou représentants de l'entreprise seront passibles de peines beaucoup plus élevées en vertu de l'article **91**. Ce sont des responsabilités très lourdes si l'on considère qu'une peine peut être imposée pour une omission. Nous nous questionnons sur l'impact qu'auront ces sanctions importantes sur le recrutement de personnes qualifiées pour de tels postes. Un nouveau gestionnaire, par exemple, pourrait voir sa responsabilité engagée de manière substantielle, spécifiquement au début de son entrée en poste.

Nous recommandons que la législation offre une certaine souplesse aux entreprises en leur donnant le temps de s'adapter aux nouvelles dispositions avant d'imposer des sanctions importantes. Conséquemment, nous recommandons que la législation envisage d'inclure un principe de proportionnalité et un test d'importance relative, selon lequel les incidences de la violation sont prises en compte.

DEUXIÈME PARTIE : AUTRES ÉLÉMENTS

6. Incidents de confidentialité et registre des incidents

Nous estimons que les articles du projet de loi 64 portant sur les mesures raisonnables qui doivent être mises en place pour réduire le risque d'atteinte à la confidentialité, prévenir les nouveaux incidents de même nature et informer les personnes concernées doivent être clarifiés et coordonnés avec la législation fédérale, ainsi que celle des autres juridictions canadiennes et des organismes de réglementation.

Par exemple, le critère de proportionnalité et le test d'importance relative pour signaler les incidents de confidentialité en vertu de l'article 3.5 du projet de loi 64 diffèrent de ce qu'on retrouve dans d'autres lois au Québec et au Canada. En effet, le projet de loi 64 n'inclut pas la notion de risque « réel » de préjudice que l'on retrouve à la loi fédérale. Cette variation complique la gestion des incidents pour toute entreprise exerçant des activités à l'échelle du Canada et compliquent inutilement la gestion des incidents sans pour autant être à l'avantage des consommateurs.

Afin d'atténuer ces risques, nous vous suggérons d'apporter les changements suivants au deuxième paragraphe de l'article 3.5 :

« Si l'incident présente un risque réel 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). (...) »

Par ailleurs, l'article **3.6** introduit *l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel* comme représentant un incident de confidentialité. Nous vous soumettons que l'utilisation non autorisée constitue plutôt une non-conformité à l'article 12 de la Loi qu'un incident de confidentialité. Conséquemment, cette notion redondante devrait être retirée de la définition d'incident de confidentialité.

De plus, le quatrième paragraphe de ce même article, crée une catégorie trop vaste d'atteinte à la confidentialité, incluant « toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement ». Nous vous suggérons que cette obligation ne soit applicable que s'il s'agit d'une atteinte sérieuse aux mesures de sécurité qui protègent un renseignement personnel.

L'obligation en vertu de l'article 3.8 de tenir un « registre des incidents de confidentialité » doit permettre aux entreprises qui ont plusieurs établissements d'avoir plusieurs registres et non un seul afin d'éviter de créer des difficultés opérationnelles indues. L'obligation pour les entreprises devrait plutôt être de « documenter » les incidents de confidentialité qui présentent un risque réel de préjudice sérieux. Conséquemment, la teneur du registre devrait demeurer flexible.

Enfin, nous vous soumettons que l'article 18.3 ne devrait pas exiger dans un mandat ou un contrat du mandataire ou de l'exécutant qu'il avise l'entreprise lors de toutes les tentatives de violation des obligations relatives à la protection des renseignements personnels. En effet, certains fournisseurs de services technologiques sont sujets à des attaques journalières. Il serait déraisonnable d'exiger qu'ils avisent leurs clients à une telle fréquence.

7. Listes nominatives et prospection commerciale

Les articles 22 et 23 de la Loi sur le privé qui prévoient une exception à la nécessité d'un consentement dans le cas de l'utilisation d'une liste nominative ont été retirés du projet de loi 64. L'article 12 du projet de loi 64 quant à lui prévoit qu'un renseignement personnel peut être utilisé à une autre fin sans le consentement de la personne concernée notamment dans les cas suivants : pour une utilisation à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli et lorsque l'utilisation est au bénéfice de la personne concernée. Toutefois, l'article 12 du projet de loi précise que la prospection commerciale ne peut être une fin compatible et nous souhaitons le retrait de cette précision.

Nous croyons que les clients d'une entreprise s'attendent à recevoir des offres de produits et services complémentaires de la part de l'entreprise avec laquelle ils font affaire (ou des membres de son groupe). L'offre de ces produits et services se fait dans l'intérêt du client et elle comble souvent un besoin de ce dernier. Plusieurs produits financiers, par exemple dans le domaine de l'assurance doivent être offerts, à défaut de quoi les consommateurs n'auront pas l'initiative de se les procurer par eux-mêmes s'ils en ont besoin. Par exemple, l'assurance voyage hors du pays. En effet, les frais encourus lors d'une maladie à l'étranger peuvent être très élevés et l'expérience des assureurs démontre qu'un nombre élevé de personnes ignorent que le régime d'assurance maladie public de la province ne payera pas (ou très peu) pour les frais médicaux encourus à l'extérieur du Canada.

Dans certaines situations, des ententes de partenariat sont effectuées entre des institutions financières et des associations ou d'autres organismes du même genre afin que l'institution financière (incluant son groupe financier), offre des produits et services financiers aux membres de ces partenaires. Dans ces cas, seuls les renseignements personnels figurant sur une liste nominative sont utilisés (noms et coordonnées) et cela permet de faire profiter des avantages du partenariat entre, par exemple, leur association et l'institution financière.

Nous considérons qu'une distinction doit être faite entre l'offre de produits et services par l'entreprise et son groupe (ou dans le cadre d'un partenariat) et la communication de renseignements personnels (vente de listes nominatives) aux fins de prospection commerciale faite

par une entreprise tierce. Le niveau d'attente raisonnable du client afin que ses renseignements personnels soient utilisés n'est pas le même dans les deux situations. Selon nous, il y a une fin compatible, soit un lien direct et pertinent, entre ce type de prospection commerciale qui utilise principalement les renseignements personnels nominatifs lorsque les fins principales et l'utilisation sont manifestement au bénéfice de la personne concernée dans la première situation. Ainsi, la prospection commerciale énoncée à l'article 12 ne devrait pas inclure l'offre de produits et services complémentaires de l'entreprise et de son groupe financier.

Conséquemment, le projet de loi doit être revu afin d'établir que la prospection commerciale ne doit viser que le transfert ou la vente de renseignements personnels à une entreprise tierce. L'offre de produits et services d'une entreprise et des membres de son groupe, ainsi que les types de partenaires mentionnés précédemment, ne devraient pas être considéré comme de la prospection commerciale et, de ce fait, ne devrait pas nécessiter l'obtention d'un autre consentement.

8. Transactions commerciales

Nous félicitons le gouvernement d'avoir ajouté l'article **18.4** permettant la communication de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée dans le contexte de la conclusion d'une transaction commerciale.

Nous croyons que cet article va dans la bonne direction. Nous vous suggérons d'élargir la portée de l'article afin d'y inclure, par exemple, la vente d'une entreprise, une fusion ou la location d'éléments d'actif d'une entreprise. Sans ces ajouts, la nouvelle disposition n'atteindra pas son objectif. Ainsi, nous vous proposons de remplacer le dernier paragraphe de l'article 18.4 et plutôt d'adopter une définition de « transaction commerciale » qui suit:

~~« Pour l'application du présent article, une transaction commerciale implique un transfert de propriété de tout ou partie d'une entreprise. »~~

Une transaction commerciale s'entend notamment des transactions suivantes :

- a) l'achat, la vente ou toute autre forme d'acquisition ou de disposition de tout ou partie d'une organisation, ou de ses éléments d'actif;
- b) la fusion ou le regroupement d'organisations;
- c) le fait de consentir un prêt à tout ou partie d'une organisation ou de lui fournir toute autre forme de financement;
- d) le fait de grever d'une charge ou d'une sûreté les éléments d'actif ou les titres d'une organisation;

e) la location d'éléments d'actif d'une organisation, ou l'octroi ou l'obtention d'une licence à leur égard;

f) tout autre arrangement prévu par règlement entre des organisations pour la poursuite d'activités d'affaires. (business transaction) »

9. Notion de dossier

Nous félicitons le gouvernement d'avoir retiré la notion de « **dossier** » et d'avoir introduit le principe plus moderne de la finalité de la collecte de renseignements personnels. Cette notion est mieux adaptée à la nouvelle réalité technologique et aux attentes des individus.

Nous supportons également l'exclusion, à l'article 1, de l'application des sections sur la collecte et sur le caractère confidentiel des renseignements personnels, les renseignements qui concernent l'exercice par la personne concernée d'une **fonction au sein d'une entreprise**. Ce changement facilite les échanges commerciaux ainsi que l'accès aux représentants d'une entreprise ce qui favorise le service à la clientèle.

10. Responsabilités relatives à la protection des renseignements personnels

Personne responsable de la protection des renseignements personnels

Bien que nous soutenions également la création d'une fonction de responsable de la protection des renseignements personnels, nous sommes d'avis que les obligations et responsabilités relatives à ce rôle en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur le privé sont complexes. En effet, il serait beaucoup plus adéquat, tout en demeurant efficace, de permettre que la désignation de la personne ou du secteur responsable soit laissée au choix de l'entreprise. Ce pourrait être la personne ayant la plus haute autorité, le chef de la conformité ou autre, selon la structure de l'entreprise. Il reviendrait à cette personne de veiller à assurer du respect et de la mise en œuvre de la législation, sans que cette désignation exempte l'entreprise des obligations y étant énoncées. Ce n'est qu'à défaut de l'entreprise de faire une telle désignation, qu'il reviendrait automatiquement à la personne avec la plus haute autorité d'assumer le rôle.

De plus, les obligations dévolues personnellement au responsable de la protection des renseignements personnels doivent pouvoir être déléguées, au besoin, à d'autres membres du personnel, secteurs ou départements ne serait-ce que pour en faciliter l'exécution.

Publication de politiques sur la protection des renseignements personnels

En ce qui concerne l'obligation de publier les politiques encadrant la protection des renseignements personnels de l'entreprise, nous considérons que le libellé de l'article 3.2 est trop large. Il pourrait impliquer la divulgation de documents dont le contenu n'est pas destiné au public. Nous croyons qu'il serait plus approprié et plus clair pour les consommateurs, si les entreprises devaient publier un document explicatif, rédigé spécifiquement à l'attention du consommateur, qui

résume leurs politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels. Certaines politiques internes peuvent être très techniques et requièrent un degré de compréhension élevé, les rendant mal adaptées à leur lecture par un consommateur qui cherche plutôt à savoir quelles sont les pratiques de l'entreprise vis-à-vis la cueillette, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels et comment ils sont protégés.

De plus, certaines politiques internes peuvent contenir des renseignements commerciaux sensibles ou encore des approches uniques qui ne devraient pas être divulgués publiquement à des concurrents ainsi que des éléments de gestion interne qui ne concernent pas le public en général. Ainsi, la publication de tels documents est problématique et risquerait de divulguer des informations qui vont au-delà de l'objectif de l'obligation prévue à l'article 3.2 du projet de loi 64.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'article 3.3 du projet de loi 64 quant à lui requiert qu'une évaluation exhaustive des facteurs relatifs à la vie privée soit effectuée pour 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. Cette obligation est disproportionnée considérant l'importance et le nombre de systèmes d'information utilisés au sein des entreprises. Puisqu'il s'agit d'un processus de gestion des risques, il est nécessaire de procéder à une telle évaluation sur la base d'un principe de proportionnalité et un test d'importance relative prenant en compte le degré de sensibilité des renseignements personnels, la nature des enjeux et la taille de l'entreprise. De plus, une évaluation ne devrait être faite que pour les projets d'importance dont la mise en œuvre suivra l'entrée en vigueur du projet de loi 64. Une évaluation des projets peut être nécessaire afin de déterminer s'il faut procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, mais cette dernière ne devrait pas être requise dans tous les cas prévus à l'article 3.3.

Finalement, nous nous interrogeons quant au sens à donner à « renseignement personnel informatisé ». Cela semble être une nouvelle catégorie de renseignements sans que cette dernière soit définie. Nous aimerions mieux comprendre ce qu'est un « format technologique structuré et couramment utilisé ».

11. Collecte de renseignements personnels

Nous nous interrogeons quant au sens à donner au mot « moyen » au **paragraphe 2 de l'article 8**. Nous croyons comprendre que l'intention qui soutient la divulgation du « moyen » utilisé pour recueillir les renseignements personnels est d'assurer la transparence quant à cette collecte (par exemple, si la collecte est faite par l'utilisation de témoins de navigateur, communément appelés cookies). Conséquemment, nous vous suggérons d'ajouter à la suite de la phrase « lorsque la cueillette est faite à l'insu de la personne concernée » tel qui suit. En effet, une telle divulgation serait inutile, par exemple, lorsque les renseignements personnels sont recueillis par un représentant de l'entreprise par téléphone.

« 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 **lorsque la cueillette est faite à l'insu de la personne concernée;**
- 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. »

L'article 8, paragraphe 4 doit être modifié afin de permettre une exclusion lorsque le retrait du consentement entraîne une impossibilité de continuer à offrir le service à la personne concernée. Dans certaines situations, les renseignements personnels demandés sont essentiels à l'accomplissement du service. C'est le cas lorsqu'un assureur, afin de vérifier la validité d'une demande de réclamation, recueille des renseignements entourant la condition médicale de l'assuré. Si l'assuré retire le consentement permettant à l'assureur d'avoir accès à ces renseignements, il devient impossible pour l'assureur de procéder à une étude de dossier et conséquemment, d'évaluer si la réclamation satisfait les exigences du contrat afin d'en payer les prestations. Sans cette exclusion, les entreprises recevront sans doute plusieurs plaintes injustifiées sans compter qu'un refus valide pourrait être interprété comme allant à l'encontre de l'article 9². Nous vous suggérons donc d'introduire le paragraphe suivant :

« Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. L'entreprise doit informer la personne des conséquences d'un tel retrait »

De façon générale, les obligations d'information de cet article seront difficilement applicables lorsque les renseignements personnels sont recueillis par téléphone. En effet, bien que les consommateurs se tournent de plus en plus vers les transactions sur Internet, beaucoup de transactions se font encore par téléphone. Dans une telle situation, nous croyons que la quantité d'informations à divulguer aura un impact significatif sur l'expérience du client. Nous suggérons de permettre que l'information exigée aux paragraphes 3 et 4 soit fournie après la transaction.

12. Collecte de renseignements personnels par technologie d'identification, localisation ou profilage et paramètre par défaut

² « 9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes:

1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat; ... »

La rédaction des articles concernant les obligations relatives aux technologies d'identification, de localisation, ou de profilage est imprécise et devrait être améliorée afin d'éviter la confusion et d'y inclure des situations nouvelles qui n'étaient pas envisagées lors de la rédaction du projet de loi 64.

Il est également important de noter que les exigences et les politiques qui se rattachent aux articles **8.1** et **8.2** devront être instaurées pour tout le Canada puisqu'il serait difficile de limiter ces technologies aux frontières du Québec. Nous sommes donc inquiets quant aux risques possibles que d'autres provinces canadiennes adoptent des règles différentes qui pourraient être contradictoires. Dans une telle situation, les entreprises seraient soumises à des obligations impossibles à satisfaire et, possiblement passibles de pénalités.

Paramètre par défaut d'une technologie

La rédaction de l'article **9.1**, est imprécise. Nous croyons comprendre que le but est de s'assurer que la personne qui recueille des renseignements personnels ne « présélectionne » pas un niveau de protection moindre que le maximum qu'elle offre pour un service spécifique. Par exemple, l'entreprise qui offre une plateforme sociale comme Facebook doit s'assurer que l'information qui y est affichée est privée sans que l'utilisateur ait à poser d'action. Le choix est donc laissé à l'utilisateur de modifier ses préférences pour permettre au public d'y avoir accès si désiré. L'avantage de cette exigence étant que l'information d'un utilisateur moins habile avec la technologie serait initialement protégée.

Tel que rédigé, l'article **9.1** soulève également des questions quant à l'étendue de l'expression « produit ou service technologique ». Nous croyons qu'il s'agit de produit ou service de nature électronique. Conséquemment, le standard par défaut ne doit s'appliquer qu'aux systèmes offerts au public (e.g. une application mobile) et non aux systèmes électroniques internes servant à faire la saisie de données. Également, est-ce que ce standard s'applique aussi à la conception du produit ou du service, ou aux options qui sont ultimement mises à la disposition de l'utilisateur (ou des deux)?

De plus, l'expression « le plus haut niveau de confidentialité » pourrait inclure toutes les protections, non seulement au niveau de la protection des renseignements personnels, mais également au niveau de toutes les mesures de sécurité. Dans un tel cas, le standard serait trop onéreux. C'est pourquoi il est nécessaire de prendre en compte le contexte du produit ou service offert, d'exiger que la protection soit « raisonnable dans les circonstances » et d'introduire des critères qualitatifs ou de proportionnalité similaire à ceux du RGPD.

Même si les articles pertinents sont clarifiés, les changements au processus de déploiement des applications numériques vont nécessiter plus de temps et de ressources que la période prévue d'un an pour l'entrée en vigueur de la Loi.

13. Dépersonnalisation, destruction et anonymisation

Il serait important que les exigences de l'article **23** soient coordonnées avec les autres juridictions canadiennes. Par exemple, en vertu du principe 4.5.3 de l'Annexe 1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), une entreprise doit « détruire, effacer ou dépersonnaliser les renseignements personnels dont on n'a plus besoin aux fins précisées. ». Donc, il faudrait anonymiser les renseignements personnels au Québec mais il serait possible de les dépersonnaliser dans les provinces précitées. Ce manque d'équivalence serait impossible à gérer puisque les renseignements personnels ne sont pas nécessairement classifiés par province. Conséquemment, nous vous demandons d'ajouter la dépersonnalisation comme étant une possibilité en vertu de l'article **23**.

Bien que nous comprenions la nécessité d'utiliser un critère d'évaluation flexible quant au processus d'anonymisation, la définition suggérée à l'article **23** du projet de loi est susceptible d'être interprétée trop strictement et d'être difficile à appliquer. L'utilisation du qualificatif « meilleures » pour les pratiques met toutes les entreprises sur un même pied d'égalité en matière de ressources technologiques. Les solutions d'anonymisation que Google, par exemple, peut mettre en place pourraient être considérées comme étant les meilleures pratiques reconnues, mais très peu d'entreprises ont les ressources nécessaires pour mettre en place les mêmes pratiques. Il importe de tenir compte du type d'entreprise, du contexte dans lequel elle évolue et de sa taille.

De plus, la technologie évoluant rapidement, les pratiques d'anonymisation utilisées devraient être évaluées en fonction de l'état de la technologie au moment de l'anonymisation et non en continu. La meilleure technique d'anonymisation aujourd'hui pourrait en effet être considérée comme insuffisante demain, ce qui forcerait les entreprises à constamment retravailler l'anonymisation des données en leur possession. Nous croyons qu'il serait raisonnable que la validité des pratiques utilisées par l'entreprise soit évaluée dans son processus normal de vigilance. Ainsi, nous vous suggérons des modifications à ce sujet :

« **23.** Lorsque les fins auxquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la personne qui exploite une entreprise doit le détruire, le dépersonnaliser ou l'anonymiser, dans un délai raisonnable sous réserve d'une obligation de conservation prévue 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, **selon les pratiques généralement reconnues**, d'identifier directement ou indirectement cette personne.

Les renseignements anonymisés en vertu de la présente loi doivent l'être selon les pratiques généralement reconnues **au moment de l'anonymisation**. »

Nous vous suggérons également d'effectuer des modifications afin de permettre la conservation des renseignements personnels pour une période raisonnable après que les fins aient été

accomplies. Dans notre industrie, les assureurs sont assujettis à plusieurs obligations de conservation. Toutefois, les délais ne sont pas toujours précisés dans la législation applicable. Par exemple, l'article 50 de la *Loi sur les assureurs* du Québec requiert qu'un assureur tienne un registre de plaintes. Cette obligation emporte une obligation de conservation des documents sujets auxdites plaintes mais sans en déterminer la période de conservation. Conséquemment, afin de s'assurer d'une conformité uniforme par chaque assureur, nos membres utilisent un calendrier de conservation de documents basé sur les lois et pratiques applicables dans le secteur de l'assurance de personnes. L'ACCAP a par ailleurs développé un calendrier type de conservation des documents pour servir de guide à ses membres.

Certaines nouvelles obligations entraineront des travaux de révision importants qui nécessiteront des ressources financières et technologiques supplémentaires. Conséquemment, nous aurons besoin de plus d'un an pour effectuer tous les changements nécessaires afin de nous conformer aux exigences pour le futur. Cette période devra être encore plus longue si les entreprises doivent détruire ou anonymiser, avant les délais impartis par leurs règles internes de conservation, les renseignements qu'elles détiennent déjà. Il faudra également prévoir que les renseignements sur les systèmes de sauvegarde et de continuité des activités peuvent être maintenus et détruits selon leur cycle de destruction normal en vertu du calendrier de conservation précité.

14. Droit d'accès

Considérations générales

L'article **32** contient un exemple où la délégation des responsabilités du responsable de la protection des renseignements personnels est essentielle. Selon la taille de l'entreprise, il peut être impossible pour une seule personne de répondre dans les délais impartis à toutes les demandes d'accès.

Les assureurs de personnes reçoivent un grand nombre de demandes d'accès de toutes sortes et bien que nous souhaitions aider les personnes dans le deuil, nous aimerions mieux comprendre ce qui représenterait des critères raisonnables à suivre quant au processus de deuil et sur la façon dont les individus seront informés de leur droit de s'objecter, dans le futur, à ce qu'une entreprise communique des renseignements personnels les concernant en vertu de l'article **40.1**.

Nous vous proposons de modifier la première phrase de l'article **40.1** afin de préciser que cette communication n'est permise que pour des motifs de compassion ainsi : « Une personne qui exploite une entreprise peut pour des motifs de compassion communiquer au conjoint... ». Cette précision exclura les motifs de type financiers dont il est question à l'article 41 de la Loi sur le privé.

Nous vous soumettons de plus que l'article **27** devrait être amendé afin de permettre également la « consultation » des renseignements personnels qu'une entreprise détient sur une personne concernée plutôt que d'en fournir automatiquement une copie. En effet, cette expression permet de faire parvenir des copies des renseignements personnels mais offre également la flexibilité de permettre un accès aux renseignements personnels qu'il n'est pas raisonnablement possible de

copier, qui nécessite une protection supplémentaire ou dont la transcription n'est pas intelligible. Cette approche a été adoptée sous la LPRPDE et fonctionne bien car elle offre plus de flexibilité pour les cas d'exceptions.

Demande de communication de renseignements personnels par la personne concernée

Le **dernier paragraphe de l'article 27** soulève de nombreuses questions et nous vous soumettons qu'il ne devrait pas être adopté avant qu'une étude plus approfondie ne soit effectuée afin d'établir le cadre réglementaire approprié pour l'exercice du droit de « portabilité des données », comme indiqué dans nos observations ci-dessous.

Tout d'abord, il faut prendre en considération que le concept de portabilité des données sert principalement la concurrence des marchés (accès facilité aux biens et services), et que la protection de la vie privée n'est qu'une des facettes de la protection des consommateurs. Par conséquent, nous ne croyons pas que le cadre de la Loi sur le privé peut contenir tous les éléments de l'infrastructure nécessaire pour permettre un exercice sécuritaire du droit à la portabilité.

En bref, cette question doit faire partie d'une discussion plus large sur le cadre nécessaire à l'introduction d'un tel droit. Il faut examiner soigneusement le rôle des autres lois et leur interaction avec les exigences touchant la vie privée. La mobilité peut faciliter la concurrence, mais les règles du jeu doivent être équitables et protéger toutes les parties. Des balises claires quant à la façon dont ce droit à la portabilité peut s'exercer, incluant ses exclusions, ainsi que toutes les précisions technologiques (format des fichiers, etc.) doivent être établies, afin que les mêmes règles s'appliquent à tous les participants et que les renseignements personnels échangés soient suffisamment protégés. Les assureurs détiennent habituellement plusieurs renseignements personnels sensibles incluant des informations médicales, nous avons donc à cœur de nous assurer qu'un droit à la portabilité ne pourra s'exercer que dans un environnement hautement sécuritaire.

Il sera primordial de préciser spécifiquement que les renseignements personnels sujets à l'obligation de communication seront limités à ceux recueillis directement auprès de la même personne mais ne comprendront pas les données dérivées développées par l'entreprise sur la base de ces renseignements.

Par ailleurs, les nouvelles dispositions soulèvent plusieurs autres interrogations :

- Les entreprises peuvent-elles refuser ou seront-elles protégées si la personne concernée demande d'effectuer une communication de renseignements personnels en utilisant un moyen de communication qui n'est pas sécuritaire?
- Qu'est-ce qu'un organisme autorisé? Autorisé par la Loi sur le privé? Par la personne concernée? Quels seront les critères d'autorisation? La législation devrait plutôt référer à un organisme en faveur duquel le requérant a consenti à la communication de ses renseignements personnels.

- La demande de communication peut-elle venir directement d'une autre entreprise? Si oui, quels sont les critères de preuve du consentement de la personne concernée?
- Quels sont les critères d'interprétation de l'expression « difficultés pratiques sérieuses »? Selon la nature des enjeux et la taille de l'entreprise, cette analyse pourrait grandement varier. Aucune entreprise ne veut être sujette à des pénalités pour avoir incorrectement interprété ce qui représente des difficultés pratiques sérieuses.

Sans considérations sérieuses de ces questions, les coûts autant financiers qu'en termes de ressources qui pourront être engendrés pour répondre à de telles demandes nous apparaissent déraisonnables. Ceci est sans compter que certains systèmes informatiques plus anciens n'ont pas été créés avec cette possibilité de droit à la portabilité en tête. Conséquemment, il faut aussi que ces exigences ne s'appliquent que dans la conception de nouveaux systèmes et non aux systèmes existants.

Communication à des tiers

Nous nous questionnons quant à la distinction à faire entre le terme de « mandataire » et « agent » utilisé respectivement aux articles 18.3 et 20.

15. Droit de cesser la diffusion et désindexation

L'article **28.1** devrait préciser que les exigences s'y rapportant ne s'appliquent que dans le contexte de la diffusion de renseignements personnels qui sont accessibles au public, par exemple sur Internet par les moteurs de recherche, et donc accessibles à tous. Il serait inconcevable que ces règles trouvent application quant à tous les systèmes informatiques privés. Le contexte de la diffusion de renseignements doit donc être clairement précisé puisque le critère public de la diffusion pourrait ne pas être compris par tous.

ÉLÉMENTS MANQUANTS

16. Objet de la Loi

Il serait important d'incorporer à l'article **1** un objet additionnel afin d'exprimer la nécessité que les règles soient fixées d'une manière qui tienne compte de l'équilibre entre le droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et le besoin des entreprises de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.

Un tel préambule aurait l'avantage de servir de guide pour toutes les parties concernées et de permettre la flexibilité nécessaire en ce qui concerne l'interprétation de certains articles qui apparaissent comme manquant de précision mais qui ne peuvent être trop prescriptifs par crainte que la Loi sur le privé ne puisse pas être adaptée aux divers développements technologiques. Cette flexibilité est nécessaire, particulièrement lorsqu'on considère l'ampleur des pénalités possibles

(sanctions, amendes, etc.) en cas de dérogation à la Loi sur le privé. Nous vous suggérons donc d'adopter l'article suivant :

« 1. La présente loi a pour objet d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil en matière de protection des renseignements personnels, des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil.

Ces règles particulières doivent être appliquées d'une manière qui reconnaît le droit à la vie privée des personnes en vertu du Code civil du Québec et de la nécessité pour les entreprises de recueillir, détenir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable jugerait appropriées dans les circonstances.

Elle s'applique à ces renseignements (...) »

17. Protection contre la fraude

La fraude en assurance de personnes est un vrai crime avec de vraies conséquences. Au Québec, l'industrie de l'assurance de personne a versé environ 5 milliards de dollars de prestations au titre des régimes d'assurances fournis par les employeurs. Même si les demandes de règlement frauduleuses ne représentent qu'une fraction minimale de l'ensemble, en assurance collective uniquement, elles peuvent coûter au système des millions de dollars. La fraude coûte à tous : les promoteurs de régimes (employeurs), les employés et leurs familles, ainsi que les assureurs.

C'est pourquoi nous vous soumettons que toute loi sur la protection des renseignements personnels doit comprendre une disposition qui permet aux entreprises de communiquer entre elles des renseignements personnels nécessaires en matière de protection contre la fraude. Bien que la Loi sur le privé contienne un article dont le but semble soutenir cette proposition en l'article 18, sa rédaction mérite d'être clarifiée. L'ACCAP demande ainsi que cet article soit clarifié et qu'une coordination avec les autres juridictions canadiennes soit faite afin de faciliter l'utilisation uniforme de renseignements personnels dans la détection et prévention de la fraude. Sans ce changement, les entreprises hors Québec seront mieux positionnées pour combattre la fraude que les entreprises québécoises avec les coûts qui s'ensuivent.

Nous vous suggérons donc d'ajouter, après le paragraphe 9 de l'article 18 de la Loi sur le privé, le paragraphe 10 qui suit afin de clarifier le droit de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée afin de permettre la détection, suppression ou cessation d'une fraude. Cette modification permettra aux entreprises de se protéger et conséquemment de mieux protéger leurs clients dans la majorité des provinces du Canada. Notre suggestion est basée sur la LPRPDE, une fois que celle-ci aura été amendée afin d'y inclure nos

demandes d'amélioration (en gras) soumises à Innovation, Sciences et Développement économique Canada :

« 18. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel ~~contenu dans un dossier~~ qu'elle détient sur autrui:

(...)

10° si la communication est faite **soit de l'initiative d'une entreprise à une autre entreprise, ou faite par l'entreprise à la demande d'une autre entreprise**, et est raisonnable en vue de la détection d'une fraude ou de sa suppression ou en vue de la prévention d'une fraude dont la commission est vraisemblable, s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la communication effectuée au su ou avec le consentement de l'intéressé compromettrait la capacité de prévenir la fraude, de la détecter ou d'y mettre fin; »

18. Une exclusion au consentement pour les renseignements personnels de relation d'emploi

Le projet de loi 64 devrait également contenir une exception aux règles d'obtention du consentement pour les renseignements personnels des employés³ comme prévu dans les lois en matière de protection des renseignements personnels de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et sous la LPRPDE. En vertu de ces lois, les employeurs peuvent recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels des employés, tel que défini⁴, nécessaires à l'établissement, à la gestion ou à la cessation d'une relation d'emploi sans le consentement de leurs employés, bien qu'ils aient l'obligation de les informer de leurs pratiques. Nous vous suggérons également d'ajouter, à des fins de clarté, que les avantages sociaux sont un élément de la relation d'emploi.

Il en est de même pour les renseignements personnels produits dans le cadre d'un emploi, d'une entreprise ou d'une profession⁵. Les entreprises peuvent recueillir, utiliser ou communiquer, sans le consentement de l'intéressé, les renseignements personnels produits par celui-ci dans le cadre de son emploi, de son entreprise ou de sa profession, à condition que la collecte, l'utilisation et la communication soient compatibles avec les fins auxquelles ces renseignements ont été produits.

³ Article 13 *British Columbia Personal Information Protection Act*, SBC 2003 c. 63 (BC PIPA), article 15 Alberta, *Personal Information Protection Act*, SA 2003, c. P-6.5, article 7.3 LPRPDE

⁴ Article 1 *British Columbia, Personal Information Protection Act*, SBC 2003 c. 63, article 1(1)(j) Alberta, *Personal Information Protection Act*, SA 2003, c. P-6.5, article 4(1)b) LPRPDÉ

⁵ Articles 7 (1) (b.2), 7 (2) (b.2) et 7 (3) (e.2) LPRPDÉ et article 1 BC PIPA

19. Maltraitance financière

Nous vous soumettons que des précisions devraient être ajoutées à l'article **18.1** afin de permettre aux institutions financières de protéger leur clientèle à risque contre la maltraitance financière. En effet, bien que l'article soit très utile dans des situations de violence physique ou psychologique, il ne l'est pas nécessairement dans les cas de maltraitance financière car elle n'équivaut pas toujours à l'une de ces situations de violence ou d'urgence telle que décrite à l'article 18.1.

En effet, les institutions financières voient de plus en plus de cas qui pourraient être de la maltraitance financière. Malheureusement, les critères de l'article 18.1 sont trop lourds faisant en sorte que plusieurs situations qui devraient être dénoncées ne le sont pas. Il est important de noter qu'il est difficile pour l'institution financière d'obtenir le consentement de la personne concernée et dans certains cas, par exemple, la personne est inapte à le donner.

Ainsi, nous vous suggérons d'élargir la portée de l'article 18.1 afin de permettre la communication des renseignements nécessaires pour prévenir ou enrayer une situation de maltraitance financière à l'initiative de l'entreprise.

1001, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 630
Montréal (Québec) H3A 3C8
514-845-9004
info@clhia.ca