

PROJET DE LOI N° 64

*Loi modernisant des dispositions législatives en matière  
de protection des renseignements personnels*

**Mémoire du Groupe Promutuel**

**Présenté à la Commission des institutions**

Octobre 2020

**MÉMOIRE DE PROMUTUEL PORTANT SUR LE PROJET DE LOI NO 64**  
**LOI MODERNISANT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE**  
**PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

**Lexique**

---

|                      |   |
|----------------------|---|
| Commission :         | Commission des institutions   |
| Fédération :         | Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles<br>d'assurance générale   |
| Fonds de placement : | Le Fonds de placement Promutuel inc.  |
| Loi :                | <i>Loi sur les assureurs</i> (RLRQ, c. A-32.1)  |
| LPRP :               | <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans<br/>le secteur privé</i> (RLRQ, c. P-39.1)                                    |
| PL-64 :              | Projet de loi no 64 - <i>Loi modernisant des dispositions<br/>législatives en matière de protection des renseignements<br/>personnels</i> |
| Promutuel :          | La Fédération, les seize (16) Sociétés mutuelles, le<br>Réassureur et le Fonds de placement   |
| Réassureur :         | Promutuel Réassurance   |
| Sociétés mutuelles : | les seize (16) Sociétés mutuelles d'assurance membres de<br>la Fédération   |

**I. INTRODUCTION**

1. Promutuel souscrit aux commentaires, observations et recommandations formulés dans les mémoires soumis par la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (la « CADD ») ainsi que par le Bureau d'assurance du Canada (le « BAC ») à l'égard du PL-64.
2. Cependant en raison de sa structure unique au Québec et de l'encadrement particulier dont elle bénéficie aux termes de la Loi, Promutuel souhaite réitérer à la Commission sa demande formulée auprès du ministère du Conseil exécutif, plus particulièrement auprès du Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, de façon soutenue depuis 2015 afin que les Sociétés mutuelles ne soient plus considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres aux fins de la communication entre elles et de l'utilisation des renseignements personnels de leurs membres.

## II. RÉSUMÉ

3. Dans le présent mémoire, Promutuel entend principalement présenter son argumentaire justifiant qu'une nouvelle disposition soit insérée dans le PL-64 pour ajouter à la LPRP le nouvel article suivant :

« **97.1** Pour la communication entre elles et l'utilisation de renseignements personnels pertinents à la souscription d'un produit ou la prestation d'un service en vertu de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) ou de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), les sociétés mutuelles membres d'une fédération, cette dernière et, selon le cas, la personne morale ou la société contrôlée par l'une d'elles ne sont pas considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres. »

4. À l'instar du BAC qui « recommande que le PL-64 crée une exception pour la communication des renseignements personnels à l'intérieur d'un même groupe financier », Promutuel est d'avis que les Sociétés mutuelles ne devraient pas être considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres au sens de la LPRP d'autant plus qu'elles font bien partie d'un « groupe financier » au sens de la Loi.
5. L'ajout de cette nouvelle disposition à la LPRP permettrait aux Sociétés mutuelles de bénéficier du même traitement que celui accordé aux caisses membres d'une fédération par l'article 97 actuel de la LPRP à l'égard de la communication et de l'utilisation des renseignements personnels en faisant en sorte que les Sociétés mutuelles et les autres composantes de Promutuel ne soient plus considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres.

## III. PRÉSENTATION DE PROMUTUEL

6. Promutuel est présente et active dans toutes les régions du Québec et compte 1935 employés au service de plus de 600 000 membres-assurés avec un volume-primaires de près de 920 millions de dollars et des actifs de 1,5 milliard de dollars. Promutuel est le seul groupe mutualiste au Québec.
7. Promutuel regroupe les Sociétés mutuelles, le Réassureur et le Fonds de placement.
8. Toutes ces entités sont régies par la Loi et, bien qu'aux termes de l'article 16 de la Loi, l'ensemble de la Fédération, des Sociétés mutuelles, du Réassureur et du Fonds de placement forme un « groupe financier », elles sont toutes des entités distinctes d'un point de vue juridique. Conséquemment, en application de la LPRP, ces entités sont considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres.

9. Les Sociétés mutuelles ainsi que le Réassureur sont des assureurs de dommages régis par la Loi, elles offrent aux membres-assurés les mêmes produits et services et partagent les mêmes normes de souscription.
10. La Fédération agit comme autorité de surveillance et de contrôle des Sociétés mutuelles dans les limites prévues par la Loi (art. 386). Elle est particulièrement, par la Loi, dotée du pouvoir d'élaborer des politiques relatives à l'exercice par les Sociétés mutuelles de leurs activités, ces dernières étant donc soumises à un encadrement, des processus et procédures harmonisés.
11. Elle fournit des services centralisés à ses membres, les Sociétés mutuelles. Par exemple, les technologies de l'information sont centralisées à la Fédération. Le cloisonnement des données étant d'ailleurs un défi de taille dans la gestion des systèmes en place.

#### **IV. PROBLÉMATIQUE**

12. L'industrie de l'assurance de dommages est en profonde transformation depuis les années 2000 et les attentes des consommateurs sont de plus en plus élevées. Ceux-ci désirent obtenir un service rapide, au-delà des heures traditionnelles de bureau au meilleur coût possible et de la façon la plus conviviale possible.
13. L'évolution de la législation encadrant les assureurs (avec la nouvelle Loi et les modifications apportées à la Loi sur la distribution de produits et services financiers) a reconnu cette transformation, notamment, à l'égard de l'offre de produits et services financiers sans l'entremise d'une personne physique à l'aide d'un espace numérique.
14. En réponse à cette situation, Promutuel, tout comme les autres assureurs, doit mettre en place des mesures pour répondre aux besoins exprimés par ses quelque 600 000 membres-assurés. Ces membres-assurés ne saisissent pas toujours les particularités de notre structure et, à juste titre, ne font pas de distinction entre les subtilités découlant des structures juridiques.
15. De manière concrète, l'assuré de Promutuel Bagot qui se trouve chez le concessionnaire automobile en soirée s'attend à recevoir une preuve d'assurance le soir même. C'est pour cette raison que nous devons travailler en complémentarité. Permettre l'échange de renseignements entre les sociétés mutuelles permettrait une amélioration certaine du service à la clientèle en multipliant de façon importante et transparente le nombre de points de services auxquels nos membres-assurés auraient accès.
16. Afin de répondre aux attentes grandissantes des clients, Promutuel croit nécessaire de transformer son modèle d'affaires en favorisant une plus grande synergie entre les Sociétés mutuelles et le Réassureur qui exerce aussi des activités en assurance de

dommages. Cette transformation permettra notamment de mieux répondre au besoin du client au moment et de la façon qui lui convient, les transactions en ligne ou par téléphone, par opposition à celles complétées en personnes, devenant la norme attendue des consommateurs. En effet, les analyses de consommation réalisées et l'évolution du cadre législatif nous confirment que les clients préfèrent maintenant transiger par téléphone ou par internet.

17. La situation actuelle désavantage Promutuel face à ses concurrents québécois. En effet, on ne retrouve pas dans le marché, des assureurs qui possèdent une structure identique à celle de Promutuel. Il serait donc primordial de permettre aux entités composant Promutuel de compter sur des allègements à LPRP qui permettraient la communication et l'utilisation de renseignements personnels pertinents à la fourniture d'un bien et à la prestation d'un service. La LPRP ne devrait plus considérer les Sociétés mutuelles et les autres composantes de Promutuel comme des tiers les unes à l'égard des autres.
18. Jusqu'à maintenant, la souscription d'assurance se fait par l'entremise d'agents qui ne sont rattachés qu'à une seule Société mutuelle. Par exemple, un agent de Promutuel Assurance Rive-Sud ne peut offrir que des produits de cette société. Toutefois, étant donné que les agents n'ont accès qu'aux produits Promutuel, qu'ils n'offrent que des produits identiques d'assureurs faisant partie du même groupe, à partir de la même plateforme technologique et qu'ils n'auront pas accès à des produits provenant d'assureurs externes à Promutuel, l'Autorité des marchés financiers s'est déclarée favorable à ce que les agents de Promutuel offrent des produits de tous les assureurs faisant partie de Promutuel, dans la mesure où il n'y a pas de risque de confusion pour le client. Ainsi, dans l'exemple ci-dessus, l'agent de Promutuel Assurance Rive-Sud pourrait être appelé à distribuer des produits de Promutuel Assurance Bagot et vice-versa.
19. Avant de déployer cette façon de faire au sein de Promutuel, nous croyons que, dans leurs versions actuelles, la LPRP et le PL-64 viennent mettre un sérieux frein à notre déploiement en raison du principe que les Sociétés mutuelles et les autres composantes de Promutuel sont considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres pour les fins de la communication et de l'utilisation des renseignements personnels. De ce fait, le consentement de l'assuré devrait être obtenu avant de permettre à un agent d'accéder à son dossier pour le servir. En plus de la complexité pour les agents de demander et d'obtenir des consentements valables, la gestion administrative de ceux-ci serait fort complexe sans apporter de réel bénéfice pour le consommateur.
20. Les membres-assurés de Promutuel ne font pas de distinction entre les diverses entités composant Promutuel, n'étant pas sensibles au fait que chaque Société mutuelle est une entité juridique distincte. Ils font affaire avec Promutuel globalement,

les produits offerts, les plateformes technologiques et les processus de règlement des réclamations étant les mêmes d'une Société mutuelle à l'autre.

21. Les représentants du ministère des Finances que nous avons consultés ont exprimé leur confort sur la pertinence d'inclure un éventuel changement à la Loi permettant l'échange de renseignements personnels entre les composantes de Promutuel dans un projet de loi porté par le ministre des Finances et de soumettre cette question à l'attention du ministre Girard. Le PL-64 fournit à Promutuel l'opportunité de concrétiser cette initiative qui agréée au ministère des Finances.

## **V. ARGUMENTAIRE**

22. Depuis plus de cinq (5) ans, Promutuel poursuit des échanges constructifs avec le ministère du Conseil exécutif et celui des Finances afin de modifier la LPRP et la Loi de manière à mieux tenir en compte les réalités inhérentes à sa structure intégrée et son mode d'organisation.
23. Dans ces lois, Promutuel se voit présentement désavantagée par rapport à ses concurrents pour la simple raison de son mode de fonctionnement historique, à savoir le regroupement de plusieurs sociétés mutuelles, entités juridiques distinctes, dispersées dans les régions du Québec. Dans les faits, il n'y a pas de distinction d'une Société mutuelle à l'autre à l'égard des produits, procédures ou processus relatifs au traitement des réclamations.
24. Il existe d'autres sociétés mutuelles au Québec, mais elles ne sont pas fédérées, c'est-à-dire membres d'une fédération, et il en reste peu.
25. Les Sociétés mutuelles partagent les mêmes plateformes technologiques, elles offrent les mêmes produits et possèdent des normes de souscription identiques.
26. De plus, l'actuaire désigné, employé de la Fédération, est le même pour toutes les Sociétés mutuelles ainsi que pour le Réassureur et l'auditeur, également employé de la Fédération, est l'auditeur de chacune des Sociétés mutuelles.
27. En vertu de la Loi, la Fédération est aussi désignée pour réviser, des plaintes émanant des membres des Sociétés mutuelles.
28. La fluidité de la communication et de l'utilisation entre les Sociétés mutuelles des renseignements personnels des membres-assurés permettrait une identification plus rapide et facile des besoins de ceux-ci lorsqu'ils communiquent avec une Société

mutuelle et une meilleure gestion des produits et services qu'ils détiennent, donc une offre de services améliorée.

29. Soulignons que l'article 97 de la LPRP établit que « pour la communication entre elles et l'utilisation de renseignements personnels pertinents à la fourniture d'un bien ou la prestation d'un service en vertu de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), les caisses et la fédération dont celles-ci sont membres et, selon le cas, la personne morale ou la société contrôlée par la fédération ne sont pas considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres ». Cette disposition permet donc un nivellement des avantages concurrentiels entre les banques avec leur réseau de succursales, par exemple, et les coopératives de services financiers, dont chacune d'entre elles, comme les Sociétés mutuelles, sont des entités juridiques distinctes.
30. Les Sociétés mutuelles et les autres composantes de Promutuel devraient bénéficier du même traitement que celui accordé aux coopératives de services financiers et ne pas être considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres pour les fins de la communication entre elles des renseignements personnels des membres, les Sociétés mutuelles étant au secteur de l'assurance de dommages ce que sont les coopératives de services financiers au secteur de l'épargne et du crédit.

## VI. RECOMMANDATION ET CONCLUSION

31. Promutuel recommande d'ajouter une nouvelle disposition au PL-64 visant à modifier la LPRP pour y insérer le nouvel article suivant :

« **97.1** Pour la communication entre elles et l'utilisation de renseignements personnels pertinents à la souscription d'un produit ou la prestation d'un service en vertu de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) ou de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), les sociétés mutuelles membres d'une fédération, cette dernière et, selon le cas, la personne morale ou la société contrôlée par l'une d'elles ne sont pas considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres. »

32. En terminant, Promutuel tient à remercier la Commission de l'opportunité qui lui est donnée de présenter le présent mémoire et la remercie à l'avance de la considération qu'elle accordera à sa demande. Promutuel sera disponible pour en discuter davantage au besoin.



P

