



Date: Jeudi 7 mai 2026

À l'attention de : Mme Ann-Philippe Cormier, secrétaire de la Commission des relations avec les citoyens

Par courriel : crc@assnat.qc.ca

Objet : Mémoire de Meta sur le Projet de loi n° 24 du Québec, *Loi protégeant le consommateur contre l'utilisation trompeuse ou frauduleuse de l'identité ou de l'image d'une personne*

Madame Cormier,

Chez Meta, nous nous réjouissons de pouvoir faire part à la Commission des relations avec les citoyens de nos observations concernant le Projet de loi n° 24, présenté le 26 mars 2026 à l'Assemblée nationale.

Nous saluons d'entrée de jeu l'engagement du gouvernement du Québec envers la protection des consommateurs contre la fraude. Nous prenons également la menace de fraude très au sérieux et nous investissons intensivement dans la détection et le retrait des contenus frauduleux et trompeurs sur nos plateformes. Nous entretenons par ailleurs des partenariats actifs avec les forces de l'ordre, les organismes de réglementation et les organismes sectoriels, tant provinciaux que fédéraux.

La fraude en ligne représente un défi de taille en constante évolution et nous reconnaissons le rôle essentiel que les plateformes ont à jouer dans la détection, la prévention et la coopération avec les autorités chargées de l'application de la loi.

Cependant, l'efficacité de tout régime de lutte contre la fraude dépend de la qualité de sa conception. Des dispositions trop rigides, ou qui imposent une responsabilité à l'égard d'incidents individuels plutôt que pour des défaillances systémiques, peuvent engendrer des effets imprévus, voire s'avérer contre-productives.

Cela peut, par exemple, entraîner des atteintes illégitimes à la liberté d'expression, des abus de mécanismes de signalement par des acteurs malveillants, ou encore la création d'obligations fragmentées qui, en fin de compte, affaiblissent la réponse collective à la fraude.

Observations

Le présent mémoire aborde cinq thèmes clés pour lesquels nous estimons que des ajustements ciblés au projet de loi pourraient renforcer ses objectifs de lutte contre la fraude :

1. L'importance de la cohérence entre les normes appliquées dans différentes juridictions ;
2. Les avantages d'une approche systémique au lieu d'une responsabilité pour chaque incident individuel ;
3. La nécessité de délais flexibles favorisant l'exactitude et le respect des procédures régulières ;
4. Le besoin de mesures de protection contre l'abus des mécanismes de signalement ; et
5. La protection de la liberté d'expression et des discours d'intérêt public.

1. L'importance de la cohérence entre les normes appliquées dans différentes juridictions

Nous reconnaissons que le projet de loi n° 24 est une initiative provinciale visant à protéger les consommateurs québécois. Cependant, la fraude ne respecte pas les frontières provinciales. Les malfaiteurs opèrent partout au Canada et à l'échelle internationale ; une coordination à tout le moins interprovinciale est donc essentielle pour lutter efficacement contre la fraude.

Sans harmonisation entre les juridictions, un mélange hétéroclite d'exigences provinciales divergentes peut créer des chevauchements et une incertitude juridique qui ralentissent la réponse et réduisent l'impact global de l'application de la loi.

2. Les avantages d'une approche systémique au lieu d'une responsabilité pour chaque incident individuel

Une mise en œuvre efficace devrait cibler les manquements systémiques, tels que l'incapacité d'une plateforme à mettre en place des mesures de protection et des procédures raisonnables, ou son non-respect des ordonnances de l'Office de la protection du consommateur (« OPC ») ou de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »), plutôt que de tenir les plateformes pour responsables de chaque cas individuel d'utilisation abusive par des tiers.

Un tel modèle de responsabilité pour chaque incident isolé créerait des charges de conformité disproportionnées à grande échelle et encouragerait la suppression excessive

de contenus licites, ce qui finirait par restreindre la liberté d'expression et le commerce légitimes. Or, ce sont précisément ces activités que le projet de loi vise à protéger.

En revanche, une approche systémique favorise des investissements significatifs en matière de prévention à l'échelle de la plateforme. Cela inclut la mise en place de systèmes de détection, de mesures de vérification, de procédures de gestion des difficultés d'utilisation et de procédures d'escalade, plutôt qu'une modération réactive au cas par cas qui ne s'attaque pas aux causes profondes de la fraude.

3. La nécessité de délais flexibles favorisant l'exactitude et le respect des procédures régulières

L'application de délais rigides et fixes pour la mise en place de mesures relatives au contenu augmente le risque d'erreurs, comme la suppression injustifiée d'utilisateurs et de contenus légitimes, et inhibe la capacité à détecter des comportements frauduleux nuancés qui nécessitent une évaluation plus approfondie.

La flexibilité des délais de réponse est essentielle pour permettre aux plateformes de donner la priorité aux cas impliquant un préjudice imminent pour les consommateurs, de garantir l'exactitude des décisions d'application et de respecter les procédures régulières. Une norme de « dès que possible » ou des délais spécifiques à chaque ordonnance, fixés par l'OPC/AMF en fonction de la gravité et de la complexité du risque, seraient plus adaptés à ces objectifs qu'un délai unique applicable à tous.

4. Le besoin de mesures de protection contre l'abus des mécanismes de signalement

Les acteurs malveillants exploitent régulièrement les systèmes de signalement par le biais de fausses plaintes, d'usurpations d'identité et de campagnes de signalement coordonnées visant à faire supprimer des utilisateurs légitimes ou des concurrents, ou à perturber les efforts de détection et d'application de la loi des plateformes en saturant les systèmes.

Or, des exigences rigides en matière de retrait et la menace de sanctions en cas de défaut peuvent aggraver ces abus en incitant les plateformes à agir rapidement sans procéder à une vérification adéquate. Cela pourrait involontairement engendrer des préjudices que le projet de loi cherche à prévenir.

5. La protection de la liberté d'expression et des discours d'intérêt public

La protection des consommateurs contre l'usurpation d'identité ne doit pas se faire au détriment de l'expression légitime. Toute restriction à l'utilisation de l'identité ou de l'image d'une personne doit s'accompagner de garanties claires pour éviter d'entraver par

inadvertance les discours d'intérêt public licites. Cela inclut le journalisme, les commentaires civiques, la satire et les actions de plaidoyer utilisant des photos, des vidéos ou des enregistrements audios de personnalités publiques pour informer le public et susciter des discussions.

Sans exemptions clairement énoncées, le projet de loi pourrait faire obstacle au débat public et aux discours critiques. Une interprétation large de la loi pourrait ainsi dissuader les citoyens ou entraver leur capacité à partager ou à discuter de déclarations ou de comportements publics réels (par exemple, en republiant des clips de responsables ou en utilisant des captures d'écran issues de reportages), en amenant les plateformes et les intervenants à supprimer du contenu par mesure de précaution, dans le but d'éviter d'éventuelles sanctions. Cela réduirait la capacité des Québécoises et des Québécois à participer activement au débat public.

Modifications proposées

Nous joignons à ce mémoire des propositions de modifications du projet de loi qui reflètent nos recommandations et illustrent la manière dont des dispositions spécifiques pourraient être amendées pour mieux atteindre les objectifs de lutte contre la fraude de la législation.

À l'article 2 :

2. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 238, du suivant :

« 238.1. Nul ne peut utiliser, **ou continuer à permettre l'utilisation après avertissement** de l'identité ou de l'image d'une personne pour faire une représentation à un consommateur **à des fins frauduleuses ou de tromperie sans le consentement de cette personne.**

Est considérée comme l'image d'une personne aux fins du premier alinéa toute image représentant cette personne, qu'elle soit modifiée ou non, ainsi que de toute image semblant représenter cette personne. Est également assimilé à une telle image tout enregistrement visuel ou sonore de cette personne.

Le présent article ne s'applique pas à un service technologique fournissant du contenu fourni par un autre consommateur, à moins que le service technologique ne retire ou ne désactive pas l'accès à ce contenu après avoir reçu une ordonnance de retrait valide.»

À l'article 5 :

5. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 318, des suivants:

« 318.1. Le président peut :

1° ordonner à toute personne de cesser de se livrer à une pratique interdite visée au titre II;

2° ordonner à toute personne de cesser de permettre qu'on se livre à une pratique interdite visée au titre II ~~notamment par l'utilisation des services de conservation de documents technologiques sur un réseau de communication offerts par cette personne;~~

3° ordonner à toute personne qui fait ou pourrait faire l'objet d'une inspection ou d'une enquête de ne pas se départir d'un élément de preuve de la commission d'un manquement ou d'une infraction au titre II;

4° ordonner à toute personne de ne pas se départir d'un élément de preuve de la commission d'un manquement ou d'une infraction au titre II par la personne qui fait ou pourrait faire l'objet d'une inspection ou d'une enquête.

Le président peut également modifier ou révoquer une ordonnance prise en vertu du premier alinéa. [...] »

Conclusion

Meta apprécie l'approche consultative du gouvernement et partage ses commentaires dans le but de renforcer les objectifs de lutte contre la fraude qui sont énoncés dans le projet de loi, tout en évitant les approches réglementaires qui pourraient nuire aux consommateurs et au débat public que la législation cherche à protéger. Nous espérons que notre mémoire et les annotations qui l'accompagnent constitueront une base utile pour poursuivre les discussions lors du processus de consultation.

Nous sommes engagés à collaborer avec le gouvernement pour lutter contre la fraude et protéger les consommateurs et nous sommes à votre disposition pour toute question ou suivi.

Cordialement,

Rachel Curran
Direction des politiques publiques, Meta Canada

████████████████████

cc. Membres de la Commission des relations avec les citoyens