

**Mémoire sur le rapport quinquennal 2016
« Rétablir l'équilibre »**

Présenté à la Commission d'accès à l'information

30 mai 2017

Le Bureau d'assurance du Canada est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Pour mener à bien sa mission, le BAC :

- maintien des relations suivies avec le gouvernement, les consommateurs et toute autre partie concernée;
- intervient dans des dossiers règlementaires et législatifs;
- fait équipe avec le gouvernement et avec divers intervenants dans des initiatives de prévention;
- informe le grand public en matière d'assurance, tant dans le quotidien qu'en situation de crise;
- élabore des campagnes d'éducation et de sensibilisation à l'intention des consommateurs.

Le BAC est non seulement le porte-parole de l'industrie, mais aussi un précieux partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages et les consommateurs.

Bureau d'assurance du Canada

800, rue du Square-Victoria, bureau 2410

C. P. 336, succ. Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 0A2

Mai 2017

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	2
1.1.	<i>Le Bureau d'assurance du Canada</i>	2
1.2.	<i>Commentaires généraux</i>	2
2.	RECOMMANDATIONS.....	3
2.1.	Le pouvoir de dérogation doit être exercé avec parcimonie	3
2.1.1.	Recommandation 1 (p. 8)	3
2.2.	<i>La primauté de l'intérêt public</i>	3
2.2.1.	Recommandation 4 (p. 29).....	3
2.3.	<i>La vérification des antécédents judiciaires et l'accès à la personne concernée</i>	4
2.3.1.	Recommandation 18 (p. 67)	4
2.4.	<i>La responsabilité : un principe essentiel absent de la Loi sur le privé</i>	5
2.4.1.	Recommandation 20 (p. 76)	5
2.4.2.	Recommandation 21 (p. 76)	5
2.5.	<i>Obligation d'information et collecte à l'insu de la personne concernée</i>	6
2.5.1.	Recommandation 24 (p. 85)	6
2.5.2.	Recommandation 25 (p. 85) – 1 ^{er} item	6
2.5.3.	Recommandation 25 (p. 85) – 2 ^e item	7
2.5.4.	Recommandation 25 (p. 85) – 3 ^e item	7
2.6.	<i>Pour un meilleur encadrement des renseignements sensibles</i>	8
2.6.1.	Recommandation 27 (p. 89) – 1 ^{er} item	8
2.6.2.	Recommandation 27 (p. 89) – 2 ^e item	9
2.7.	<i>Le consentement doit pouvoir être retiré en tout temps</i>	9
2.7.1.	Recommandation 29 (p. 93)	9
2.7.2.	Recommandation 30 (p. 93)	10
2.7.3.	Recommandation 32 (p. 93)	10
2.8.	<i>Des obligations à intégrer dans les lois protégeant les renseignements personnels</i>	10
2.8.1.	Recommandation 37 (p. 105).....	10
2.9.	<i>Les incidents de sécurité</i>	11
2.9.1.	Recommandation 38 (p. 108).....	11
2.9.2.	Recommandation 39 (p. 108).....	12
2.9.3.	Recommandation 40 (p. 108).....	12
2.10.	<i>La conservation des renseignements personnels dans le secteur privé</i>	13
2.10.1.	Recommandation 41 (p. 111)	13
2.10.2.	Recommandation 42 (p. 111)	14
2.11.	<i>Les communications à l'extérieur du Québec</i>	14
2.11.1.	Recommandation 56 (p. 136)	14
3.	AUTRES COMMENTAIRES	14
3.1.	<i>Lutte contre la fraude</i>	14
3.2.	<i>Informations commerciales</i>	15
4.	CONCLUSION	16



1. INTRODUCTION

1.1. LE BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages (l'Industrie) joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine. Au Québec, l'Industrie génère près de 23 000 emplois directs dans le secteur privé et est un important contributeur fiscal, avec plus de 1,7 milliard de dollars redistribués au Gouvernement du Québec. En 2015, les assureurs de dommages ont également versé à leurs assurés québécois la somme de 5,3 milliards de dollars afin de les indemniser pour une perte accidentelle subie à leur véhicule, leur habitation ou leur commerce, ou pour une poursuite en responsabilité civile. En somme, l'Industrie contribue à l'amélioration de la qualité de vie de la société québécoise par ses programmes de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.

1.2. COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Le BAC remercie la Commission d'accès à l'information (Commission) de lui offrir la possibilité de commenter au nom de l'Industrie le Rapport quinquennal 2016 (Rapport). D'entrée de jeu, il convient de mentionner que nos membres évoluent dans un environnement qui est déjà très réglementé. En effet, la *Loi sur la protection des renseignements personnels du secteur privé* (la « Loi sur le privé ») constitue l'une des nombreuses législations qui s'appliquent aux compagnies d'assurance de dommages. Aussi, les compagnies d'assurance sont assujetties à la *Loi sur les assurances* (Québec) et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Outre les lois et les règlements, les assureurs sont aussi encadrés par des lignes directrices émises par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité). De leur côté, les représentants en assurance sont soumis à des normes réglementaires, distinctes de celles de l'assureur, telles que le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages. Nos commentaires s'inscrivent donc dans ce contexte particulier aux institutions financières et aux compagnies d'assurance de dommages.

Plusieurs de nos membres font affaire également dans le reste du Canada et sont donc soumis à des normes législatives et réglementaires différentes d'un territoire à l'autre, ce qui augmente les exigences de conformité des assureurs. À cet effet, le BAC favorise une harmonisation des lois avec le gouvernement fédéral et les autres provinces.

Finalement, le BAC privilégie une approche basée sur les principes plutôt qu'une approche prescriptive.

Dans les pages qui suivent, le BAC commente les recommandations du Rapport qui pourraient avoir un impact sur l'industrie de l'assurance de dommages.



2. RECOMMANDATIONS

2.1. LE POUVOIR DE DÉROGATION DOIT ÊTRE EXERCÉ AVEC PARCIMONIE

2.1.1. Recommandation 1 (p. 8)

Mettre sur pied une commission parlementaire visant à réaffirmer le statut prépondérant de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé et à déterminer les dispositions législatives dérogatoires qui devraient être abrogées, maintenues ou modifiées.

Commentaires du BAC

Le BAC insiste sur l'importance que peuvent avoir certaines dérogations pour l'Industrie, notamment les dérogations prévues à l'article 16 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* et à l'article 16 de la *Loi sur les assurances*. Elles permettent de maintenir une bonne communication entre le régulateur et les institutions financières, laquelle est essentielle dans un système de réglementation fondé sur le risque. Ainsi, les informations fournies dans le cadre d'une auto-évaluation ou d'une enquête doivent être protégées et considérées comme des informations privilégiées pour limiter leur utilisation à d'autres fins.

2.2. LA PRIMAUTÉ DE L'INTÉRÊT PUBLIC

2.2.1. Recommandation 4 (p. 29)

Revoir l'ensemble des restrictions énoncées dans la Loi sur l'accès afin :

- D'en prescrire plus précisément la portée et d'en limiter la durée. Certaines restrictions pourraient également être assorties d'une liste de situations dans lesquelles elles ne peuvent être invoquées pour justifier un refus de communiquer une information;*
- De prévoir des conditions d'application faisant référence à un risque de préjudice aux intérêts qu'elles visent à protéger et non à la seule nature ou à la provenance de document;*
- De limiter le nombre de restrictions obligatoires aux seules situations visant à protéger un intérêt qui requiert une confidentialité quasi totale, en toutes circonstances;*
- D'inclure une disposition applicable à l'ensemble des restrictions, prévoyant la primauté de l'intérêt public, de façon à obliger l'organisme à donner accès au renseignement lorsque l'intérêt public l'emporte clairement sur le préjudice susceptible de découler de sa divulgation. Cette disposition pourrait s'accompagner de l'obligation que soit prise en compte une liste exhaustive de facteurs dans l'évaluation de l'intérêt public.*

Commentaires du BAC

Le BAC comprend et approuve la volonté du gouvernement d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, mais souligne également l'importance d'assurer la sauvegarde des secrets commerciaux, qui requiert une confidentialité quasi totale en toutes circonstances.

Ainsi, le BAC réitère que les secrets commerciaux ne devraient en aucun cas être partagés avec des tierces parties et que, conséquemment, les restrictions à cet égard sont justifiées. Les autorités réglementaires, comme l'Autorité des marchés financiers, détiennent des informations qui ne doivent pas être partagées avec d'autres organisations. L'accès à de telles informations pourrait compromettre les modèles d'affaires des assureurs.



L'accès aux secrets commerciaux risque également de constituer un frein sérieux à l'innovation et au développement, et ce, au détriment des consommateurs. En effet, pourquoi un assureur investirait-il des millions de dollars pour innover s'il sait que ses concurrents auront accès à ses secrets commerciaux sans déboursier un sou? Il est impératif que les secrets commerciaux continuent d'être préservés.

2.3. LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES ET L'ACCÈS À LA PERSONNE CONCERNÉE

2.3.1. Recommandation 18 (p. 67)

Afin que les renseignements personnels et les droits des personnes faisant l'objet de vérifications d'antécédents judiciaires et d'autres vérifications de même nature soient mieux protégés, la Commission invite le législateur et le gouvernement à adopter un cadre législatif ou réglementaire visant à :

- *limiter les circonstances permettant de telles vérifications et préciser les critères d'appréciation de l'infraction reliés à la nature des fonctions, de façon à uniformiser les pratiques dans les organismes responsables de ces vérifications;*

Commentaires du BAC

Cette recommandation touche les membres du BAC et les mesures souhaitées pourraient avoir un impact important sur les assureurs et les assurés. Nous croyons que c'est avec prudence et pondération que le législateur devrait restreindre l'accès aux antécédents judiciaires.

Effectivement, une infraction criminelle en lien avec un dommage assurable pourra influencer un assureur dans son appréciation du risque notamment si cette infraction est en lien avec l'objet de l'assurance. Il en va de même des vérifications effectuées à la suite d'une réclamation, qui sont essentielles pour déterminer son bien-fondé.

Notons qu'au Canada, environ 15 % du montant des réclamations faites par les assurés est considéré comme frauduleux, ce qui justifie l'importance de permettre aux assureurs un accès le plus large possible au dossier criminel de leur assuré. De plus, nous remettons en question toute limitation à l'accès aux informations qui figurent aux plunitifs criminels qui sont de nature publique.

Le contrat d'assurance est basé sur la plus haute bonne foi de l'assureur et de l'assuré. Il est dans l'intérêt de l'ensemble des assurés que les assureurs soient en mesure d'effectuer une bonne gestion des dossiers de souscription et de réclamation en disposant de toute l'information dont ils ont besoin. On évite ainsi que les assurés voient leur prime augmenter en raison de la fraude lors d'une réclamation ou d'une déclaration incomplète au moment de la souscription.

2.4. LA RESPONSABILITÉ : UN PRINCIPE ESSENTIEL ABSENT DE LA LOI SUR LE PRIVÉ

2.4.1. Recommandation 20 (p. 76)

Inclure une obligation de responsabilité des entreprises dans la Loi sur le privé.

Commentaires du BAC

Le BAC comprend l'importance de la responsabilisation des entreprises vis-à-vis de la protection des renseignements personnels. Nous recommandons une approche similaire à celle que l'on retrouve à l'article 4.1.3 de l'Annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*¹ (Loi fédérale) qui se lit comme suit :

4.1.3 Une organisation est responsable des renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sous sa garde, y compris les renseignements confiés à une tierce partie aux fins de traitement. L'organisation doit, par voie contractuelle ou autre, fournir un degré comparable de protection aux renseignements qui sont en cours de traitement par une tierce partie.

2.4.2. Recommandation 21 (p. 76)

Modifier la Loi sur le privé afin qu'elle prévoie la désignation d'un responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels et la diffusion de son nom et de ses coordonnées.

Commentaires du BAC

Le BAC souligne que l'application de cette mesure pourrait s'avérer très lourde en ce qui concerne la diffusion du nom. En effet, cette mesure nécessiterait une mise à jour continue pour les entreprises. Par conséquent, le BAC suggère plutôt la modification de la loi de manière à limiter la diffusion aux coordonnées reliées à la position du responsable de la protection des renseignements personnels. De cette façon, la loi atteindrait son but en s'assurant que le public puisse joindre facilement une personne pouvant répondre à ses questions tout en évitant les inconvénients relatifs à la désignation d'un individu en particulier.

Le tout aurait pour effet de s'harmoniser avec la Loi fédérale qui prévoit à l'article 4.8.2 a) de l'Annexe 1, la désignation, soit par le nom ou la fonction, de même que l'adresse de la personne responsable de la politique et des pratiques de l'organisation.

Aussi, il pourrait être pertinent de permettre la désignation d'un groupe d'employés afin de permettre au public de rejoindre une personne responsable, et ce, même en cas d'absence d'un des employés.

¹ Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, LC 2000, c 5.

2.5. OBLIGATION D'INFORMATION ET COLLECTE À L'INSU DE LA PERSONNE CONCERNÉE

2.5.1. Recommandation 24 (p. 85)

Retirer la notion de (dossier) de la Loi sur le privé et articuler les obligations des entreprises autour de la finalité de la collecte des renseignements personnels.

Commentaires du BAC

Le BAC est d'accord avec l'approche basée sur la finalité, comme c'est le cas au fédéral, et à la révision de la notion de dossier. Nous croyons cependant qu'une révision en profondeur de la loi serait nécessaire à ce niveau afin de non seulement adapter la terminologie, mais de revoir les concepts afin qu'ils soient évolutifs. En effet, les lois québécoises en matière de protection des renseignements personnels n'ont pas évolué au même rythme que la technologie au cours des dernières années. Les définitions et les mesures qui trouvaient application antérieurement sont devenues obsolètes avec les années et, compte tenu de la vitesse à laquelle les technologies évoluent, le BAC est d'avis que la loi doit être réécrite afin de pouvoir s'y adapter.

Dans le cadre de cette refonte, nous soulignons l'importance de prévoir comment les renseignements personnels peuvent être transférés d'une entreprise à une autre entreprise faisant partie du même groupe financier ou à la suite d'une acquisition ou d'une fusion.

Lors d'une telle transaction, la loi actuelle ne permet pas le transfert de renseignements personnels entre les entreprises concernées. Cette situation prévaut tant pour une transaction au Québec qu'à l'extérieur du Québec. Nous souhaitons qu'il y ait une exception dans la Loi sur le privé afin que les renseignements personnels puissent être transférés d'une entreprise à l'autre dans cette situation. Nous recommandons que la législation québécoise harmonise cette exception comme c'est le cas dans la Loi fédérale aux articles 7.(2)1 et 7.(2)2 et, en Alberta à l'article 22 qui stipule que :

(2) An organization may, for the purposes of a business transaction between itself and one or more other organizations, collect, use and disclose personal information in accordance with this section².

2.5.2. Recommandation 25 (p. 85) – 1^{er} item

Modifier l'article 8 de la Loi sur le privé afin de préciser :

- Le moment où l'information doit être donnée à la personne concernée (selon que l'information est colligée auprès d'elle ou d'un tiers, à son insu ou non);*

Commentaires du BAC

Nous comprenons que le profilage en ligne (cybermétrique) serait visé par cette mesure. Le BAC recommande d'harmoniser le tout avec la Loi fédérale qui accorde une plus grande latitude, en permettant la cueillette de renseignements personnels à des fins non précisées avant leur utilisation, à certaines conditions, comme prévu aux deux articles suivants :

4.2.4 Avant de se servir de renseignements personnels à des fins non précisées antérieurement, les nouvelles fins doivent être précisées avant l'utilisation. À moins que les nouvelles fins auxquelles les renseignements sont destinés ne soient prévues par une loi, il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant d'utiliser les renseignements à cette

² Personal Information Protection Act, SA 2003, c P-6.5.



nouvelle fin. Pour obtenir plus de précisions sur le consentement, se reporter au principe du consentement (article 4.3).

4.3.1 Il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels à son sujet et d'utiliser ou de communiquer les renseignements recueillis. Généralement, une organisation obtient le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, une organisation peut obtenir le consentement concernant l'utilisation ou la communication des renseignements après avoir recueilli ces renseignements, mais avant de s'en servir, par exemple, quand elle veut les utiliser à des fins non précisées antérieurement.

2.5.3. Recommandation 25 (p. 85) – 2^e item

Modifier l'article 8 de la Loi sur le privé afin de préciser :

- D'y inclure une obligation d'informer la personne des renseignements personnels qui seront recueillis et des moyens par lesquels ils seront recueillis;*

Commentaires du BAC

Considérant l'évolution très rapide de la technologie, le BAC croit que les entreprises devront bénéficier d'une grande flexibilité quant à la façon de fournir l'information sur les moyens utilisés pour procéder à la cueillette. Ultimement, il faut s'assurer que le consommateur puisse décider, au moment opportun, de consentir ou non à la cueillette d'information.

2.5.4. Recommandation 25 (p. 85) – 3^e item

Modifier l'article 8 de la Loi sur le privé afin de préciser :

- Que cette information doit être claire, compréhensible et accessible, quel que soit le support utilisé pour recueillir les renseignements personnels.*

Commentaires du BAC

Il est également de notre avis que les termes « claire, compréhensible et accessible » sont vagues et sujets à interprétation alors qu'ils revêtent une importance particulière dans l'application de la loi. Nous recommandons une approche davantage basée sur les résultats, comme c'est le cas au fédéral qui réfère aux articles 4.3.1 et 4.3.2 de l'Annexe 1, à la compréhension par une personne raisonnable et à l'effort raisonnable que doit faire l'entreprise en ce sens.

2.6. POUR UN MEILLEUR ENCADREMENT DES RENSEIGNEMENTS SENSIBLES

2.6.1. Recommandation 27 (p. 89) – 1^{er} item

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé pour :

- *Prévoir que la communication de renseignements sensibles ou leur utilisation à d'autres fins qu'à celle de leur collecte ne soit possible qu'avec le consentement explicite de la personne concernée ou l'autorisation de la loi;*

Commentaires du BAC

Conscient de l'importance de la protection des renseignements sensibles, le BAC soutient les mesures visant à en assurer une meilleure protection. Toutefois, nous croyons préférable de ne pas créer une nouvelle catégorie avec des règles spécifiques pour des renseignements sensibles prédéterminés.

En effet, il est possible de tenir compte de la sensibilité de l'information sans créer une nouvelle catégorie de renseignements, approche qui n'est pas retenue par la législation ailleurs au Canada et qui ne ferait que compliquer inutilement la réglementation relative à la protection des renseignements personnels.

Le BAC est d'avis qu'il serait souhaitable de s'inspirer de l'Annexe 1 de la Loi fédérale qui offre une plus grande souplesse de manière à ce que les entreprises puissent tenir compte du contexte et des attentes raisonnables de la personne avec qui elles transigent lorsqu'elles évaluent le niveau de sensibilité des renseignements qu'elles obtiennent et le type de consentement requis :

4.3.4 La forme du consentement que l'organisation cherche à obtenir peut varier selon les circonstances et la nature des renseignements. Pour déterminer la forme que prendra le consentement, les organisations doivent tenir compte de la sensibilité des renseignements. Si certains renseignements sont presque toujours considérés comme sensibles, par exemple les dossiers médicaux et le revenu, tous les renseignements peuvent devenir sensibles suivant le contexte. Par exemple, les nom et adresse des abonnés d'une revue d'information ne seront généralement pas considérés comme des renseignements sensibles. Toutefois, les nom et adresse des abonnés de certains périodiques spécialisés pourront l'être.

4.3.5 Dans l'obtention du consentement, les attentes raisonnables de la personne sont aussi pertinentes. Par exemple, une personne qui s'abonne à un périodique devrait raisonnablement s'attendre à ce que l'entreprise, en plus de se servir de son nom et de son adresse à des fins de postage et de facturation, communique avec elle pour lui demander si elle désire que son abonnement soit renouvelé. Dans ce cas, l'organisation peut présumer que la demande de la personne constitue un consentement à ces fins précises. D'un autre côté, il n'est pas raisonnable qu'une personne s'attende à ce que les renseignements personnels qu'elle fournit à un professionnel de la santé soient donnés sans son consentement à une entreprise qui vend des produits de soins de santé. Le consentement ne doit pas être obtenu par un subterfuge.



2.6.2. Recommandation 27 (p. 89) – 2^e item

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé pour :

- *Encadrer davantage la collecte et l'utilisation des renseignements personnels concernant les jeunes.*

Commentaires du BAC

Bien que d'accord avec l'idée de protéger les jeunes, le BAC s'interroge sur les motifs qui justifient de faire une distinction au niveau de cette catégorie étant donné que ceux-ci sont déjà protégés par d'autres législations provinciales. Aussi, le Code civil du Québec traite les mineurs comme des majeurs dans certaines circonstances (art. 156) et permet qu'ils contractent seuls pour satisfaire leurs besoins ordinaires et usuels (art. 157).

Si par ailleurs une telle distinction est effectuée, le BAC croit qu'il serait important de définir ce qu'on entend par « jeunes ». Est-ce uniquement basé sur l'âge? Devra-t-on tenir compte des circonstances?

Le BAC constate d'ailleurs que cette distinction n'est pas prévue dans la Loi fédérale. De surcroît, nous soulignons que cela entraînerait pour les entreprises 1) une lourdeur opérationnelle excessive, puisqu'avant même de lui demander son consentement à la collecte, une entreprise devra demander l'âge du client, renseignement qui n'était peut-être pas colligé précédemment par l'entreprise, car non nécessaire à l'objet du dossier, et 2) des investissements considérables, les systèmes informatiques actuels n'étant pas toujours conçus pour répondre à une telle exigence.

2.7. LE CONSENTEMENT DOIT POUVOIR ÊTRE RETIRÉ EN TOUT TEMPS

2.7.1. Recommandation 29 (p. 93)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé pour y préciser les exigences liées à ces critères.

Commentaires du BAC

Il est de notre avis que le terme « manifeste » devrait être retiré de la loi, car il est ambigu et porte à confusion. Un consentement peut-il être manifestement implicite? Comme nous l'avons mentionné précédemment, la qualité du consentement devrait dépendre des circonstances, notamment de la sensibilité des renseignements recueillis. Nous recommandons d'harmoniser la législation provinciale avec la Loi fédérale qui est plus flexible et qui prévoit ce qui suit :

6.1 Pour l'application de l'article 4.3 de l'annexe 1, le consentement de l'intéressé n'est valable que s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un individu visé par les activités de l'organisation comprenne la nature, les fins et les conséquences de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des renseignements personnels auxquelles il a consenti.

4.3.2 Suivant ce principe, il faut informer la personne au sujet de laquelle on recueille des renseignements et obtenir son consentement. Les organisations doivent faire un effort raisonnable pour s'assurer que la personne est informée des fins auxquelles les renseignements seront utilisés. Pour que le consentement soit valable, les fins doivent être énoncées de façon que la personne puisse raisonnablement comprendre de quelle manière les renseignements seront utilisés ou communiqués.

Le BAC est d'avis que la recommandation proposée ne devrait pas entraîner de modifications aux articles 20, 21 et 22 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur*



*privé*³ (Loi sur le privé) qui encadre le marketing direct et propose d'étendre la portée de l'article 20 de façon à inclure les compagnies faisant partie du même groupe.

2.7.2. Recommandation 30 (p. 93)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé pour qu'elles précisent que le consentement ne permet pas une collecte des renseignements personnels non nécessaires.

Commentaires du BAC

Le BAC est d'avis que le consommateur devrait avoir la liberté de décider s'il consent ou non à fournir de l'information à l'entreprise, lorsque cette dernière lui a donné toute l'information nécessaire en temps opportun quant à la finalité de la cueillette. Sa décision pourra dépendre de plusieurs facteurs, notamment, de la relation qu'il a avec cette entreprise, de sa confiance envers elle et du type de service qu'elle veut lui offrir. Qu'est-ce qui est nécessaire ou non nécessaire pour un client? À lui de choisir.

Pour un représentant en assurance, le fait de ne pouvoir, même avec le consentement de l'assuré, recueillir des informations « non nécessaires » à l'objet de sa demande initiale pourrait l'empêcher de remplir son obligation professionnelle d'offrir les produits d'assurance dont l'assuré a besoin. Il nous appert que l'ensemble des règles liées à la finalité justifiant la collecte proposée dans le présent rapport, sont suffisantes pour prévenir la collecte injustifiée de renseignements personnels sans qu'il soit nécessaire de référer à la notion de renseignements « non nécessaire ».

2.7.3. Recommandation 32 (p. 93)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé de façon à ce que le consentement puisse être retiré en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par la loi.

Commentaires du BAC

Le BAC considère qu'une telle modification pourrait représenter une valeur ajoutée, mais uniquement à condition de s'assurer que ce retrait soit possible seulement « sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable », comme prévu par la Loi fédérale à l'article 4.3.8 de l'Annexe 1.

De plus, il importe de préciser la portée du retrait qui ne devrait avoir d'effet que dans le futur.

2.8. DES OBLIGATIONS À INTÉGRER DANS LES LOIS PROTÉGEANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

2.8.1. Recommandation 37 (p. 105)

Établir des mesures d'entreposage et de conservation des caractéristiques ou mesures biométriques propres à assurer leur confidentialité, notamment, lorsque la technologie le permet, en :

- *Imposant l'anonymisation irréversible des caractéristiques ou des mesures biométriques immédiatement après qu'elles aient été collectées (la conversion de l'image de la donnée biométrique brute en formule codée peut être utilisée à cette fin);*

³ Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ c P-39.1.

- *Exigeant la destruction de la caractéristique ou de la mesure originale brute une fois le processus d'anonymisation terminé;*
- *Obligant l'utilisation d'un support externe, individuel ou portable, pour la conservation des caractéristiques ou des mesures biométriques anonymes, sous le contrôle de la personne concernée;*
- *Prévoyant que la base de données soit locale plutôt que centralisée, lorsque sa création est absolument nécessaire.*

Commentaires du BAC

Nous soulignons d'abord que la sécurité des renseignements personnels des assurés revêt une importance capitale pour les membres du BAC. À cet égard, nous sommes d'avis que les obligations déjà clairement énoncées à l'article 10 de la Loi sur le privé sont suffisantes et favorisent la responsabilisation des entreprises qui doivent s'ajuster à l'environnement, technologique ou autre, pour protéger les renseignements qu'elles recueillent.

Les contraintes de conservation et d'utilisation qui résultent de cette recommandation sont problématiques selon le BAC. La dépersonnalisation irréversible de données fait en sorte que la donnée devient inutilisable pour l'entreprise et ne servira qu'une seule fois à des fins d'identification. Par exemple, les assureurs ne pourront accéder plus tard, lorsque nécessaire, à des renseignements ou à d'autres mesures biométriques pour la prévention de la fraude.

Il faudra donc trouver un juste équilibre entre la précision de la loi et sa flexibilité afin de permettre aux entreprises de l'appliquer adéquatement et de s'ajuster au besoin en fonction des nouvelles réalités.

2.9. LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ

2.9.1. Recommandation 38 (p. 108)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que l'obligation de déclarer à la Commission les incidents de sécurité portant sur des renseignements personnels y soit ajoutée et définir les conditions et les modalités de cette obligation de déclaration.

Commentaires du BAC

Le BAC préconise une harmonisation avec les lignes directrices de l'Autorité qui s'appliquent à l'ensemble de ses membres. Le développement d'un cadre cohérent et global est essentiel et favorisera l'atteinte des objectifs poursuivis par le législateur.

Il importe de souligner que la protection des renseignements personnels est un enjeu prédominant pour une institution financière. La pérennité de ses opérations dépend entre autres de la confiance du public à cet égard.

2.9.2. Recommandation 39 (p. 108)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que les organismes publics et les entreprises soient obligés de notifier les personnes concernées lors de la survenance d'un incident de sécurité portant sur des renseignements personnels.

Commentaires du BAC

Il est essentiel selon le BAC que les mesures adoptées soient harmonisées avec celles déjà mises en place par l'Autorité, c'est-à-dire qu'un seuil de matérialité similaire soit établi avant qu'un incident de sécurité ne doive être divulgué à la Commission d'accès à l'information. En effet, la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales qui s'applique aux assureurs de dommages prévoit ce qui suit en semblable matière :

« L'Autorité s'attend notamment à ce que :

- *les consommateurs soient avisés en temps opportun de tout bris de confidentialité susceptible de nuire à leurs intérêts ou à leurs droits;*
- *l'institution informe l'Autorité de tout manquement à la protection des renseignements personnels susceptible de nuire aux intérêts et aux droits des consommateurs ainsi qu'à la réputation de l'institution;*
- *les personnes responsables au sein de l'institution sont avisées en temps opportun de tout bris de confidentialité.* »⁴

Également, la Ligne directrice sur la gestion du risque opérationnel prévoit que :

« Par ailleurs, en matière de divulgation et de transparence, l'Autorité s'attend notamment à ce que les institutions financières répondent aux attentes contenues dans la Ligne directrice sur la gouvernance en mettant en place les mécanismes nécessaires pour aviser promptement les parties intéressées interne et externe susceptibles de subir un préjudice d'importance significative suite à un incident opérationnel majeur (cyber incident, dysfonctionnement des systèmes, etc.) une telle démarche permettra à l'Autorité, en tant qu'une des parties intéressées, d'être proactive dans l'identification des pratiques dans l'identification des pratiques pouvant nuire à la gestion des risques opérationnels. »⁵

Un manque de coordination entre la Commission d'accès à l'information et l'Autorité des marchés financiers ne peut qu'être néfaste pour la gestion des incidents impliquant une violation de la confidentialité et pour les consommateurs potentiellement impactés.

2.9.3. Recommandation 40 (p. 108)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que ses pouvoirs d'intervention en matière d'incidents de sécurité portant sur des renseignements personnels soient renforcés et qu'elles lui attribuent un pouvoir d'émettre des ordonnances visant à protéger les droits des personnes concernées, selon des critères similaires à ceux d'une ordonnance de sauvegarde, ainsi qu'un pouvoir d'ordonner la remise ou la destruction des renseignements personnels, aux personnes qui sont en possession de ceux-ci sans droit.

⁴ Autorité des Marchés Financiers. Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales, Juin 2013.

⁵ Autorité des Marchés Financiers. Ligne directrice sur la gestion du risque opérationnel, Décembre 2016.

Commentaires du BAC

Le BAC est d'avis qu'il est primordial de préciser les pouvoirs qu'aurait la Commission suivant une telle recommandation ainsi que les motifs pour lesquels elle pourrait intervenir.

Compte tenu de la proximité des liens d'affaires entre les entreprises des différentes provinces et du fait que plusieurs entreprises québécoises font affaire également dans les autres provinces canadiennes, il est important d'harmoniser la Loi sur le privé avec les lois en semblable matière applicables ailleurs au Canada.

Il serait à notre avis plus efficace d'obliger les entreprises de prendre les mesures appropriées et de mettre en place un processus d'urgence en cas de violation de la confidentialité. Un incident de sécurité peut occasionner des torts énormes à l'entreprise touchée; il est donc dans son plus grand intérêt d'agir avec diligence afin de protéger les intérêts de ses assurés.

Une entreprise doit pouvoir avoir le contrôle sur les mesures à prendre notamment afin de protéger son image. Une approche externe prématurée pourrait causer des dommages importants et irréparables à la réputation d'une entreprise.

L'intervention de la Commission ne devrait être possible qu'à la suite d'une collaboration entre elle et l'entreprise. On constate qu'au fédéral, il n'y a pas de pouvoir d'intervention du commissaire à la vie privée, mais plutôt une collaboration avec ce dernier qui s'assure que les entreprises respectent leurs obligations.

2.10. LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

2.10.1. Recommandation 41 (p. 111)

Modifier la Loi sur le privé afin d'y ajouter une disposition visant à obliger les entreprises à détruire les renseignements personnels une fois que les fins pour lesquelles ils ont été recueillis sont accomplies, sous réserve des obligations contenues dans d'autres lois.

Commentaires du BAC

Le BAC croit qu'il faut être prudent à cet égard, car la destruction de documents peut avoir de sérieuses répercussions tant pour les entreprises que pour les particuliers. La mise en place d'une telle mesure peut être coûteuse et compliquée. Dans certains cas, lorsqu'un même support comporte à la fois de l'information actuelle et de l'information obsolète, la destruction de l'information obsolète est tout simplement impossible. Les entreprises devraient donc bénéficier d'une marge de manœuvre pour disposer de l'information ou en restreindre l'accès. On pourrait entre autres permettre, comme le fait la Loi fédérale à l'article 4.5.3 de l'Annexe 1, que les renseignements soient dépersonnalisés au lieu d'exiger leur destruction :

4.5.3 On devrait détruire, effacer ou dépersonnaliser les renseignements personnels dont on n'a plus besoin aux fins précisées. Les organisations doivent élaborer des lignes directrices et appliquer des procédures régissant la destruction des renseignements personnels.

On note également l'emploi du terme « devrait » et non « doit », ce qui permet aux entreprises d'utiliser divers moyens pour protéger l'information.



2.10.2. Recommandation 42 (p. 111)

Modifier la Loi sur le privé afin que les entreprises soient obligées de conserver les renseignements ayant servi à prendre une décision concernant une personne pendant un an suivant cette décision, et ce, afin de préserver les droits d'accès de cette personne.

Commentaires du BAC

Le BAC est en accord avec cette mesure, sous réserve des exigences des autres lois en vigueur.

2.11. LES COMMUNICATIONS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

2.11.1. Recommandation 56 (p. 136)

Modifier la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé afin que les organismes publics et les entreprises soient obligés de réaliser une analyse des impacts et des risques concernant la protection des renseignements personnels avant toute communication des renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

Commentaires du BAC

Considérant l'existence de lois protégeant et responsabilisant les entreprises en matière de renseignements personnels dans les autres provinces canadiennes, une mesure restreignant la communication des renseignements personnels entre provinces nous apparaît injustifiée et beaucoup trop contraignante. Il serait plus approprié à notre avis que l'obligation d'effectuer une étude d'impacts et de risques ne s'applique qu'en présence d'une transmission de renseignements personnels à l'extérieur du pays en précisant les critères requis pour sa réalisation.

Aussi, le BAC tient à souligner que des exigences spécifiques sur ce plan sont déjà présentes dans la Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition⁶ de même que dans la Ligne directrice du traitement transfrontalier des données personnelles du commissariat à la vie privée du Canada⁷. Il y aurait lieu d'harmoniser l'ensemble de ces dispositions.

3. AUTRES COMMENTAIRES

Le BAC souhaite émettre d'autres commentaires qui ne font pas partie de la consultation, mais dont la CAI devrait tenir compte dans le cadre de la présente révision.

3.1. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la fraude à l'assurance est un véritable fléau pour l'industrie de l'assurance de dommages alors que plus de 15 % des réclamations sont considérées comme frauduleuses. Les assureurs de dommages tentent d'offrir des produits d'assurance qui sont abordables pour les consommateurs. À cet égard, l'industrie de l'assurance de dommages

⁶ Autorité des Marchés Financiers. Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition, Avril 2009.

⁷ Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Lignes directrices sur le traitement transfrontalier des données personnelles, Janvier 2009.

souhaite que la communication de certaines informations relatives à la fraude entre assureurs soit clairement permise.

L'article 18 de la Loi sur le privé donne déjà aux entreprises le droit de communiquer entre elles des renseignements personnels lorsqu'elles ont des motifs raisonnables de croire que la personne concernée a commis ou est sur le point de commettre un crime ou une infraction à la loi. Afin de réduire la fraude, nous croyons cependant qu'il serait pertinent d'harmoniser cette disposition avec ce qui est prévu dans la Loi fédérale aux articles suivants :

7 : Communication à l'insu de l'intéressé ou sans son consentement

7(3) Pour l'application de l'article 4.3 de l'annexe 1 et malgré la note afférente, l'organisation ne peut communiquer de renseignement personnel à l'insu de l'intéressé ou sans son consentement que dans les cas suivants :

d.2) Elle est faite à une autre organisation 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;⁸

3.2. INFORMATIONS COMMERCIALES

Le BAC est conscient de l'importance pour les assurés d'avoir accès à une copie de leur dossier. Néanmoins, les dossiers des assurés contiennent des informations confidentielles de nature commerciale qui ne doivent pas être partagées avec ceux-ci.

Aussi, le BAC est d'avis que la Loi sur le privé devrait être harmonisée avec les lois des autres provinces, notamment de l'Alberta qui prévoit la possibilité pour l'entreprise de ne pas divulguer certaines informations :

Access to records and provision of information

24(2) An organization may refuse to provide access to personal information under subsection (1) if

(b) the disclosure of the information would reveal confidential information that is of a commercial nature and it is not unreasonable to withhold that information⁹;

Ainsi qu'avec celle de la Colombie-Britannique qui évoque sensiblement le même principe à l'article 23 :

Access to personal information

(3) An organization is not required to disclose personal information and other information under subsection (1) or (2) in the following circumstances:

(b) the disclosure of the information would reveal confidential commercial information that if disclosed, could, in the opinion of a reasonable person, harm the competitive position of the organization¹⁰

⁸ Projet de loi S-4: Loi modifiant la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

⁹ Personal Information Protection Act, SA 2003, c P-6.5.

4. CONCLUSION

Le BAC souligne l'importance de favoriser une harmonisation des lois qui concernent la protection des renseignements personnels avec celles du gouvernement fédéral et des autres provinces. Une telle harmonisation limite non seulement le fardeau réglementaire qui pèse sur les entreprises faisant affaire au Québec et dans le reste du Canada, mais assure aussi une cohérence pour les consommateurs canadiens. En ce qui concerne les assureurs de dommages, une harmonisation est également nécessaire avec les lignes directrices émises par l'Autorité des marchés financiers de façon à ce qu'il n'y ait pas de confusion et de dédoublement quant aux règles à respecter.

La protection des renseignements de nature commerciale est un enjeu de première importance pour les entreprises et la loi doit le prendre en considération en prévoyant les dérogations appropriées.

La loi est aujourd'hui désuète à plusieurs égards notamment à cause de l'évolution des technologies. Il faut éviter que cette situation se reproduise dans les prochaines années et seule une flexibilité dans l'application des principes permettra de s'adapter aux avancées technologiques, souvent inattendues, et plus rapides qu'anticipées.

Enfin, bien qu'il soit primordial de protéger les consommateurs, il faut se rappeler qu'ils évoluent avec leur temps et qu'ils sont en mesure de faire des choix qui correspondent à leurs besoins s'ils reçoivent toute l'information utile de manière appropriée et en temps utile.

¹⁰ Personal Information Protection Act, SBC 2003, c 63.

