

Deuxième mémoire sur le projet de loi n°64
Loi modernisant des dispositions législatives en
matière de protection des renseignements personnels

Présenté à la
Commission des institutions
Assemblée nationale du Québec

Mai 2021

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 :

- Maintient 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

1981, avenue McGill College, bureau 620
Tour Richter
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Mai 2021

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX	2
<i>LES DROITS ACQUIS</i>	<i>2</i>
COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES.....	3
<i>NOMS DES TIERS.....</i>	<i>3</i>
<i>DONNÉES ACTUARIELLES ET PROSPECTION COMMERCIALE</i>	<i>4</i>
<i>TRAITEMENT AUTOMATISÉ</i>	<i>5</i>
<i>TRANSFERT DES RENSEIGNEMENTS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC</i>	<i>5</i>
<i>DÉTECTION DE LA FRAUDE</i>	<i>6</i>
<i>DROIT À LA PORTABILITÉ.....</i>	<i>6</i>
CONCLUSION	7

INTRODUCTION

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a présenté à la Commission des institutions (Commission) en septembre 2020 son mémoire résumant la position des assureurs de dommages relativement aux modifications et aux nouveaux droits accordés par le projet de loi n° 64 (PL 64) aux personnes concernées.

Le BAC a également eu l'occasion d'informer la Commission, lors des auditions publiques, des problématiques liées à l'application de certains articles pour notre industrie. Le BAC constate que certains des enjeux soulevés par notre industrie ont été considérés lors de l'étude détaillée du PL64, plus particulièrement :

- L'introduction d'un mécanisme contractuel pouvant assurer la protection des renseignements personnels pour le transfert d'informations dans d'autres juridictions;
- La précision à l'article 95 du PL64 permettant de mutualiser le rôle du responsable de la protection des renseignements personnels à travers un groupe financier;
- L'élargissement de la définition de « transaction commerciale » à l'article 107 du PL64.

Toutefois, plusieurs éléments critiques continuent de préoccuper de façon importante les assureurs de dommages, dont le traitement automatisé, la portabilité des données, l'utilisation des données à des fins actuarielles, l'absence de précisions quant aux droits acquis et le délai pour la mise en application du PL64.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Les droits acquis

Le BAC réitère l'importance d'introduire des mesures transitoires au PL64 prévoyant des droits acquis, tant pour le traitement des informations que pour les consentements obtenus avant l'entrée en vigueur du PL64. À titre comparatif, le *Règlement général sur la protection des données*¹ (RGPD) a prévu plusieurs dispositions pour encadrer les droits acquis, dont le paragraphe 171 du préambule qui précise que les entreprises n'ont pas l'obligation d'obtenir à nouveau un consentement de la personne concernée sous réserve de certaines conditions. De plus, l'article 96 du RGPD édicte que les ententes impliquant le transfert de données conclues avant l'entrée en vigueur demeurent en vigueur jusqu'à leur modification, leur remplacement ou leur révocation. Pour éviter toutes incertitudes quant à l'utilisation des renseignements et des problèmes contractuels, le PL64 doit préciser les modalités applicables aux renseignements obtenus ainsi qu'aux ententes conclues par les entreprises avant son entrée en vigueur.

L'entrée en vigueur et l'implantation des nouvelles obligations (article 165)

Le BAC recommande de prévoir une entrée en vigueur d'au moins deux ans suivant la sanction du PL64 au lieu d'un an. Quant au droit à la portabilité prévu à l'article 27, le BAC recommande un délai de trois ans. Ces délais sont justifiés considérant le coût d'implantation des mesures proposées et l'importance des changements requis aux systèmes de gestion de l'information

¹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE.

des assureurs. De plus, les entreprises devront identifier les nouvelles obligations et déterminer comment les intégrer à leur gouvernance actuelle.

Le BAC souhaite rappeler que le RGPD est entré en vigueur le 27 avril 2016, mais sa mise en application s'est effectuée deux ans plus tard, soit le 25 mai 2018. Aussi, les entreprises avaient pu bénéficier de lignes directrices du Comité européen de la protection des données (CEPD) pour clarifier et donner des exemples concrets des nouvelles obligations avant sa mise en application.

COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES

Noms des tiers

L'amendement adopté au deuxième alinéa de l'article 8 (article 99 du PL) vise à ce que les personnes concernées soient informées du nom des tiers auxquels seront communiqués ces renseignements pour atteindre les finalités déclarées.

Dans la mesure où la communication à un tiers est nécessaire pour la finalité recherchée, il n'y a pas de valeur ajoutée à ce que la personne concernée reçoive cette information. D'autant plus que la relation entre l'assureur et l'assuré est souvent à long terme et conséquemment, l'information concernant l'identité des fournisseurs de services est susceptible d'évoluer au fil de la relation d'affaires avec l'assuré. Ainsi, les informations nécessiteraient une mise à jour constante et ne seraient à jour qu'au moment du consentement. L'opérationnalisation de cette obligation s'avèrerait très complexe pour les entreprises, particulièrement dans le contexte où l'assurance est une industrie sophistiquée faisant appel à un nombre important de fournisseurs.

Le BAC recommande donc de modifier l'article 8 comme suit :

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;

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.

Le cas échéant, la personne concernée est informée du nom du tiers pour qui la collecte est faite, ~~du nom des tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements aux fins visées au paragraphe 1 du premier alinéa~~ et de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec.

Alternativement, le BAC recommande de divulguer, à la demande de la personne concernée, la catégorie de tiers au lieu du nom de chacun des tiers à qui les renseignements sont communiqués. Par exemple, on informerait la personne concernée que les renseignements sont communiqués aux courtiers ou aux experts en sinistre impliqués dans son dossier.

Données actuarielles et prospection commerciale

L'offre d'un produit d'assurance repose sur l'élaboration de modèles prédictifs développés par les actuaires. L'utilisation des données actuarielles est donc un élément central pour l'industrie de l'assurance. **Le BAC est d'avis qu'il s'agit d'une fin compatible comme prévu au paragraphe 1 du deuxième alinéa de l'article 12.**

Le troisième alinéa de l'article 12 interdit d'utiliser les renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée lorsqu'il s'agit de prospection commerciale. **Le BAC recommande que l'interdiction d'effectuer de la prospection commerciale sans le consentement de la personne concernée ne s'applique pas lorsque cette prospection est effectuée par une personne qui a un rôle-conseil prévu dans une loi ou au sein d'un même groupe financier.**

L'interdiction concernant la prospection commerciale peut s'avérer à l'encontre des intérêts d'un assuré. Il est primordial que les assureurs puissent continuer à se prévaloir de cette exception afin de continuer à bien servir leurs clients, d'autant plus que le développement de produits en assurance se fait en réponse à un besoin de protection des assurés.

Plusieurs produits offerts par des entreprises du même groupe financier sont complémentaires aux produits souscrits par l'assuré. Ces produits sont en constante évolution et il serait fort regrettable que l'assuré ne puisse bénéficier d'informations pouvant l'intéresser pour optimiser ses protections d'assurance. Rappelons également que l'achat de produits d'assurance s'accompagne de conseils d'un professionnel encadré par des obligations déontologiques et de plusieurs lignes directrices émises par l'Autorité des marchés financiers (Autorité).

Les consommateurs bénéficient déjà de mesures de protection en ce qui concerne la sollicitation commerciale. Ainsi, le télémarketing est strictement encadré et la *Loi canadienne antipourriel*² ainsi que la *Liste nationale de numéros de télécommunications*³ protègent les consommateurs contre les courriels et appels non sollicités tout en aidant les entreprises à rester compétitives.

Le BAC recommande de modifier l'article 102 du PL64 (Article 12 de la Loi dans le secteur privé) tel qu'amendé comme suit :

12. Un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein de l'entreprise qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins du consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.

Un renseignement personnel peut toutefois être utilisé à une autre fin sans le consentement de la personne concernée dans les seuls cas suivants :

² Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la *Loi sur les télécommunications* (L.C. 2010, ch. 23).

³ Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées, <https://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>.

1° lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;

(...)

Pour qu'une fin soit compatible au sens du paragraphe 1° du deuxième alinéa, il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins auxquelles le renseignement a été recueilli. Toutefois, ne peut être considérée comme une fin compatible la prospection commerciale ou philanthropique. Ne constitue pas de la prospection commerciale l'offre effectuée par une personne ayant un rôle-conseil en vertu de la loi ou au sein du même groupe financier.

(...)

Traitement automatisé

Les informations transmises par l'entreprise lors d'un traitement automatisé devraient se limiter aux raisons permettant à la personne concernée de comprendre le fondement de la décision prise, comme c'est le cas lorsque le traitement de la demande est fait au téléphone avec un représentant. Par exemple, un assuré qui fait une demande en ligne pour l'achat d'une police d'assurance pourrait être informé que la décision est basée sur les règles de souscription de l'assureur, mais celles-ci ne devraient pas forcer l'assureur à divulguer des informations de nature commercialement sensible, telles que les paramètres et facteurs utilisés pour établir les critères de souscription. Il s'agit d'un enjeu de concurrence et de compétitivité particulièrement important tant pour l'industrie de l'assurance de dommages que pour d'autres types d'entreprises.

Le BAC recommande de modifier l'article 12.1 comme suit :

12.1. Toute personne qui exploite une entreprise et qui utilise des renseignements personnels afin que soit rendue une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de ceux-ci doit en informer la personne concernée au plus tard où il l'informe de cette décision.

Elle doit aussi, à la demande de la personne concernée, l'informer :

- 1° des renseignements personnels utilisés pour rendre la décision;
- 2° des raisons ~~ainsi que des principaux facteurs et paramètres~~ ayant mené à la décision;
- 3° de son droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision.

Il doit être donné à la personne concernée l'occasion de présenter ses observations à un membre du personnel de l'entreprise en mesure de réviser la décision.

Transfert des renseignements à l'extérieur du Québec

L'article 102 du PL64 (article 17 de la Loi) permet le transfert de renseignements personnels à l'extérieur du Québec uniquement si l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée détermine que les renseignements bénéficieraient d'une protection équivalente à celle prévue par la loi.

Le BAC recommande que l'amendement adopté dans la Loi sur l'accès dans le secteur public à l'article 27 du PL64 soit adopté également à l'article 102 afin de retirer la notion

d'équivalence des lois et ainsi permettre que des mesures contractuelles puissent être prises par les entreprises.

Toutefois, le BAC recommande également de préciser que cet article s'applique uniquement lorsque les informations sont transmises à l'extérieur du Canada et non uniquement à l'extérieur du Québec. Autrement, cette limitation imposerait des frontières artificielles pouvant nuire économiquement aux entreprises du Québec dont le partenaire économique principal demeure le Canada. Dans la mesure où l'un des objectifs du PL64, comme stipulé dans *Analyse d'impact réglementaire*⁴, est d'harmoniser les dispositions avec celles des autres lois en matière de protection des renseignements personnels dans le reste du Canada, il demeure contre-productif d'appliquer des mesures équivalentes aux transferts interprovinciaux et internationaux. Finalement, l'impact opérationnel de ces frontières artificielles sera important pour les assureurs qui font partie d'un groupe financier qui a des activités à travers le Canada.

Détection de la fraude

Le BAC recommande de modifier le 3^e paragraphe du premier alinéa de l'article 18 pour assurer une cohérence avec le paragraphe 2.1 du deuxième alinéa de l'article 12 tel qu'adopté par la Commission pour y inclure les modifications suivantes :

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 :

(...)

3° ~~à une personne ou~~ à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, ou à toute autre personne si le renseignement est nécessaire à des fins de prévention et de détection de la fraude ou d'évaluation et d'amélioration des mesures de protection et de sécurité.

La fraude en assurance est un fléau sérieux ayant des conséquences et ramifications importantes sur les assurés. Cette modification permettrait aux assureurs d'être plus agiles pour détecter et prévenir la fraude.

Droit à la portabilité

Le BAC réitère que le droit à la portabilité à l'article 27 (article 112 du PL) doit se limiter aux renseignements personnels de la personne concernée et non aux renseignements créés, dérivés, calculés ou inférés de ceux-ci par l'assureur, renseignements qui peuvent constituer des informations commerciales sensibles. **Le BAC recommande de modifier l'article 27 comme suit :**

Toute personne qui exploite une entreprise et détient un renseignement personnel sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication de ce renseignement en lui permettant d'en obtenir une copie. Cette obligation ne s'applique pas aux renseignements qui sont créés,

⁴ Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, *Analyse d'impact réglementaire*, 30 juillet 2020, p.30.

dérivés, calculés ou inférés à partir des renseignements fournis par la personne concernée.

À la demande du requérant, un renseignement personnel informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible. À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès du requérant lui est, à sa demande, communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Ce renseignement est aussi communiqué à sa demande à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement.

Cette modification a pour but de protéger les informations commerciales sensibles d'une entreprise. Elle permet également de confirmer les intentions précisées à la page 4 de l'*Analyse d'impact réglementaire*⁵.

CONCLUSION

L'évolution technologique des dernières années a soulevé de nouveaux enjeux et la refonte proposée par le PL64 s'avérait nécessaire. Cette refonte de la protection des renseignements personnels doit cependant assurer un équilibre entre la capacité et la volonté des personnes concernées à gérer chacun de leurs renseignements personnels et la responsabilisation des entreprises qui collectent et utilisent des renseignements personnels de façon légitime pour leur offrir des produits et services.

Le BAC est vraiment très préoccupé par l'impact des dispositions qui font l'objet de ce mémoire. Adoptées telles quelles, elles auront des répercussions négatives majeures pour les assureurs de dommages et incidemment pour les consommateurs qui n'en tirent aucun bénéfice réel.

Afin d'innover et d'offrir aux consommateurs les produits dont ils ont besoin, les assureurs doivent évoluer dans un environnement flexible leur garantissant la protection de leurs propres renseignements commerciaux. Il en va de la compétitivité des assureurs présents au Québec. Il est également essentiel à la poursuite de leurs activités d'utiliser l'ensemble des données traitées à des fins de souscription et de tarification équitable.

Le BAC remercie la Commission des institutions et le Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels pour l'attention portée à ce mémoire.

⁵Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, *Analyse d'impact réglementaire*, 30 juillet 2020, p.4.