



Commentaires de l'ABC sur le projet de Lignes directrices sur les critères de validité du consentement

2023-06-30

Mémoire présenté à la
Commission d'accès à
l'information (CAI)

Aperçu de l'ABC

L'Association des banquiers canadiens est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères qui contribuent à l'essor et à la prospérité économiques du pays. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques favorisant le maintien d'un système bancaire solide et dynamique, capable d'aider les Canadiennes et les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers.

Un grand nombre de nos banques membres sous réglementation fédérale, dont les plus grandes banques, exercent des activités et offrent des produits et des services au Québec et dans les autres provinces. Elles sont tenues de respecter la *Loi sur de la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale (**LPRPDE**). Également, un grand nombre de nos banques membres sont des sociétés mères qui supervisent la conformité de leurs filiales sous réglementation provinciale, comme les filiales d'assurance ou de placement, lesquelles sont assujetties aux dispositions des lois provinciales en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, ainsi qu'à celles de la LPRPDE dans les autres provinces. Nos membres ont adopté des programmes de protection des renseignements personnels efficaces et disposent d'une expérience poussée tant au fédéral qu'au provincial. C'est dans cette capacité que nous vous soumettons les présents commentaires.

Sommaire¹

Nous sommes reconnaissants d'avoir été invités à participer aux consultations lancées par la Commission d'accès à l'information (**CAI**) sur les *Lignes directrices 2023-1 – Critères de validité du consentement (lignes directrices)*. Un encadrement à ce sujet est nécessaire afin d'atténuer l'incertitude tant chez les entreprises que chez les particuliers. Il importe que les lignes directrices et les exemples qu'elles renferment soient conformes aux exigences juridiques de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le privé)* lorsque les dispositions pertinentes de la Loi 25 entreront en vigueur. Nous espérons que la participation de l'industrie à ces consultations permettra de veiller à ce que ces lignes directrices soient conformes à la réalité des affaires dans un marché numérique en rapide évolution et de répondre aux attentes des clients et des employés du Québec en matière de relations et d'expérience.

Étant donné la complexité des nouvelles dispositions de la Loi 25 relatives au consentement, nous reconnaissons d'abord la grande difficulté d'élaborer des lignes directrices et des exemples pour tous les scénarios de consentement (c.-à-d., à tous les secteurs ainsi qu'à toutes les organisations de toutes tailles et formes). La longueur du document et le nombre d'exemples donnés reflètent à la fois cette complexité et les nombreuses interdépendances qui existent entre ces nouvelles obligations.

L'angle sous lequel une organisation abordera un certain scénario de consentement dépendra de plusieurs facteurs, y compris, mais sans s'y limiter : les canaux utilisés (p. ex., différentes démarches d'obtention du consentement pour les demandes écrites et les demandes téléphoniques); les attentes des clients ou des employés; la disponibilité et le coût des solutions technologiques existantes ou en développement; la sensibilité des renseignements; et les autres obligations réglementaires qui peuvent s'appliquer à des produits ou services donnés. Dans

¹ Se rapporte à la question #1 (évaluation générale) des *Lignes directrices 2023-1 – Critères de validité du consentement, Questions pour la consultation ciblée* (Questionnaire).

l'environnement numérique dépourvu de frontières où évoluent nos organisations, celles-ci devront également déterminer comment les approches choisies permettront de répondre aux exigences des autres juridictions où elles font affaire.

Ainsi, pour que les organisations puissent adapter leur démarche aux exigences propres à chaque scénario, les lignes directrices se doivent d'être souples. Il nous semble donc impossible qu'elles énumèrent tous les scénarios auxquels les organisations peuvent être confrontées, tout comme il existe une multitude de façons dont dispose une organisation en vue de se conformer aux exigences de la Loi 25 pour un scénario donné.

Conséquemment, plus l'énoncé et les exemples d'une ligne directrice sont détaillés et spécifiques (y compris les particularités d'une solution ou d'un outil technologique), plus il sera difficile de déterminer ce qui doit être mis en place pour les scénarios qui ne sont pas prévus dans les lignes directrices. En effet, les mesures spécifiques et limitées qui sont décrites dans les exemples peuvent être perçues comme étant les seules options valables, alors que l'absence de certains types d'exemples, de libellés ou de méthodes peut, au contraire, être perçue comme la preuve du manque de conformité d'une démarche donnée. Il en résultera de la confusion et des attentes disparates.

Voici des exemples de scénarios précis qui, à notre avis, seraient affectés négativement : tout processus qui implique un consentement présumé, les produits et les services hautement réglementés, les activités de marketing et d'analyse de données, ainsi que les situations où une organisation active dans plusieurs juridictions doit se conformer à des exigences et à des exceptions divergentes, en lien avec le consentement.

En outre, nous craignons que certains exemples créent inutilement des obstacles dans les relations entre l'organisation et sa clientèle, produisent une mauvaise expérience face aux attentes raisonnables des clients ou des employés, ou encore causent de la confusion et une lassitude de consentement.

Finalement, certains aspects des lignes directrices et des exemples semblent créer des attentes qui vont au-delà des exigences de la loi, qui seront difficiles à mettre en œuvre ou dont la mise en œuvre exigerait des coûts inutilement élevés. L'objectif de ces lignes directrices est de faciliter l'application de la loi, et non d'ajouter des exigences basées sur des attentes subjectives. En fait, de nombreuses organisations adoptent des démarches qui dépassent les exigences juridiques afin de bonifier l'expérience des clients ou des employés, ou afin d'attirer de nouveaux clients. Toutefois, les lignes directrices doivent préciser qu'il *ne s'agit pas* d'une attente en vue d'être considéré comme conforme à la loi. Nous suggérons donc la suppression de ces exigences, ou à tout de moins l'assouplissement de leur libellé, pour montrer qu'il s'agit de suggestions et non d'exigences.

En conclusion, nous sommes d'avis que les présentes consultations sont l'occasion d'avoir une conversation utile pour déterminer les lignes directrices qui seraient les plus efficaces. À la suite de notre analyse des lignes directrices, certains éléments devraient être modifiés afin d'être juridiquement et opérationnellement applicables dans le marché numérique d'aujourd'hui et dans le contexte du cadre canadien en matière de vie privée. Nous présentons nos recommandations dans la section *Analyse et détails* ci-dessous.

De plus, afin d'élargir le cadre d'application et de réduire la confusion ainsi que les attentes divergentes, nous recommandons que les lignes directrices demeurent basées sur les principes applicables, et ce *sans* donner des exemples précis de consentement. Notons que les [Lignes directrices pour l'obtention d'un consentement valable](#) fédérales sont basées sur les principes et ne

présentent pas d'exemples illustratifs.

Si la présence d'exemples est essentielle, nous recommandons une consultation additionnelle pour veiller à ce que les exemples donnés dans les lignes directrices soient véritables et réalistes, répondent à l'intention de la *Loi sur le privé* et minimisent tout impact négatif possible sur les consommateurs et les organisations. Nous savons que la date d'entrée en vigueur approche, et nous savons aussi que les parties concernées ont besoin davantage de certitude. Ainsi, nous suggérons d'enlever les exemples illustratifs de la première version publiée des lignes directrices afin de permettre cette consultation additionnelle nécessaire. Nous suggérons aussi d'inclure une remarque au paragraphe 5 indiquant que les exemples sont à titre illustratif seulement et que, dans le traitement des plaintes liées au consentement, seuls les faits spécifiques à chaque scénario seront pris en compte.

Nous serons heureux de donner suite à chaque question que vous aurez au sujet de nos commentaires. En outre, nous sommes prêts à participer à toute discussion ou consultation future sur les lignes directrices, sur les scénarios de consentement et sur tout thème additionnel qui nécessiterait le développement de lignes directrices à l'avenir.

Analyse et détails

Le questionnaire établi par la CAI pour cette consultation renferme cinq questions additionnelles. De nombreux thèmes que nous désirons aborder se trouvent dans les réponses à ces questions. Pour que nos réponses soient aussi constructives que possible et respectent la limite du nombre de pages, et aussi afin d'éviter la redondance, nous présentons le reste de nos commentaires dans des tableaux où nous exposons nos principales préoccupations, présentons une analyse supplémentaire des énoncés et des exemples des lignes directrices, et formulons des observations sur le formatage.

Principaux domaines de préoccupation²

Thème clé	Analyse et commentaires
1. Processus qui emploient le consentement présumé	<ul style="list-style-type: none">Le recours au consentement présumé est essentiel aux activités de nombreuses organisations (p. ex., lorsqu'un client fait une demande pour un produit ou un service). Notons que, dans le cadre de leur processus d'intégration des clients, certaines organisations choisissent d'inclure une description des activités pour lesquelles le consentement est présumé par souci de transparence et afin de promouvoir une approche du consentement qui soit homogène et applicable partout au Canada.Selon le paragraphe 14, le consentement présumé est hors du champ d'application des lignes directrices. Or, ce fait ne sera pas évident pour la plupart des lecteurs puisque l'exclusion qui s'y trouve n'est pas clairement indiquée. Il en résultera de la confusion et de l'incertitude tant pour les consommateurs que pour les organisations, vu que certaines organisations pourront tenter d'appliquer les lignes directrices à des scénarios de consentement présumé, ce qui produira une expérience client peu concluante et un fardeau inutile. De plus, le paragraphe 42 spécifie que, pour s'assurer de recevoir un consentement libre, une organisation doit généralement éviter de présenter le consentement comme une condition pour l'obtention d'un service. Nous nous attendons à davantage de confusion en conséquence.Recommandations – Spécifier clairement, dès le début des lignes directrices, que les scénarios du consentement présumé n'appartiennent pas au champ d'application des critères de validité. Fournir des principes ou inclure un tableau, un arbre décisionnel ou un diagramme afin de montrer comment une entreprise peut déterminer ce qui entre dans le cadre du consentement présumé par rapport à ce qui nécessite un consentement avec évaluation de validité. Nous sommes prêts à contribuer à ces efforts ou, du moins, à offrir des commentaires au sujet des textes.

² Traite les questions #2 (validité juridique), #3 (portée), #4 (fonctionnalité et conséquences) du questionnaire.

Thème clé	Analyse et commentaires
<p>2. Fins nécessaires ou interdépendantes. Produits et services hautement réglementés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La fourniture d'un produit ou d'un service peut <i>nécessiter</i> l'utilisation de renseignements personnels à plusieurs fins interdépendantes. Si, par exemple, un client ne consent pas à l'utilisation de ses renseignements personnels pour l'une ou l'autre de ces fins, l'organisation ne pourra pas fournir le produit ou le service. Nous sommes d'avis que de tels scénarios relèvent du consentement présumé; or, les présentes lignes directrices ne montrent pas clairement que c'est bien le cas. • Les produits et les services hautement réglementés sont assujettis à d'autres exigences de divulgation nécessaires à leur prestation. Une grande partie des renseignements personnels recueillis à cette fin pourront être considérés comme sensibles. • Par exemple, une demande de carte de crédit peut inclure <i>l'exigence</i> que le demandeur accepte la divulgation du coût d'emprunt, accepte le consentement en lien avec les renseignements personnels (la collecte, l'utilisation et la communication nécessaires à des fins inhérentes, dont l'authentification, le traitement de la demande, la réduction de la fraude et des risques, et la conformité aux obligations juridiques et réglementaires), et accepte la vérification du crédit pour déterminer l'admissibilité. Sans consentement à tout ce qui précède, un particulier ne peut pas obtenir une carte de crédit. • Les paragraphes 35, 45 et 60, de même qu'un grand nombre des exemples donnés, soulignent l'obligation d'avoir un consentement distinct pour chaque fin. Dans le scénario précédent, l'expérience client sera inutilement compliquée et désagréable (c.-à-d., lassitude et irritation face au consentement) si les particuliers sont amenés à donner activement leur consentement pour chaque fin nécessaire et interconnectée, surtout lorsque le manquement à un seul consentement, ou refus, produira des erreurs et des retards. En outre, la collecte de multiples consentements dans de telles situations ne présente pas de vraies options pour les particuliers. • Recommandations – Nous sommes d'avis que les scénarios où certaines modalités et fins sont des conditions de service seront normalement considérés comme des « consentements présumés ». Pour éviter toute ambiguïté, et pour être en mesure d'offrir une expérience raisonnablement positive, l'obtention du consentement une seule fois (p. ex., une seule case à cocher ou la signature à un seul endroit) devrait suffire pour toutes les modalités et tous les consentements qui sont interdépendants, pourvu que les éléments relatifs à la protection de la vie privée soient clairement présentés. Notons que cette démarche s'aligne et s'appuie sur l'exemple 37.1, lequel indique qu'il est acceptable d'obtenir un seul consentement pour une multitude de modalités et de finalités (c.-à-d., demander une police d'assurance et vérifier les antécédents financiers d'un client), du moment que l'individu est adéquatement avisé.

Thème clé	Analyse et commentaires
<p>3. Organisations opérant dans plusieurs juridictions – exceptions au consentement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De nombreuses organisations sont actives dans différentes juridictions. Dans un monde numérique sans frontières, ces organisations ont besoin de veiller à ce que leurs approches et les interfaces qu’elles présentent aux clients et employés soient conformes à des exigences juridiques divergentes en matière de consentement et d’exceptions au consentement. Il se peut qu’elles doivent s’appuyer sur le consentement lorsqu’une exception est prévue dans une juridiction mais non dans d’autres. L’organisation ne devrait pas en être pénalisée pour autant. • Le paragraphe 12 précise qu’une organisation ne peut s’appuyer sur une exception si elle a déjà choisi d’obtenir le consentement. Ce n’est pas juridiquement possible pour beaucoup d’organisations et rendrait caduque la possibilité de s’appuyer sur les exceptions au consentement dans plusieurs cas. Plus particulièrement, le fait de distinguer entre « consentement présumé » au Québec et « consentement comme condition d’obtention d’un service » au titre de la LPRPDE, qui ne requiert qu’un certain niveau de transparence, causera de la confusion. Certaines organisations choisissent d’être transparentes quant à l’utilisation des renseignements personnels comme condition de l’obtention d’un service, tout en s’appuyant sur une exception au consentement. Ce sera le cas, par exemple, lorsqu’une organisation communique des renseignements personnels en réponse à une requête judiciaire valable de la part d’un organisme d’autoréglementation ou communique des renseignements aux fins de la lutte contre la fraude (qui représente une exception valable au titre de la LPRPDE, mais qui pourra nécessiter de la transparence ou le consentement présumé en vertu des exigences du Québec). • Recommandation – Supprimer le paragraphe 12 étant donné qu’il ne reconnaît pas les questions d’interopérabilité ni ne tient compte des difficultés possibles d’interopérabilité dans l’ensemble des juridictions, et que la loi ne précise pas qu’une organisation ne peut pas s’appuyer sur les deux.
<p>4. Application de la loi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre des nouvelles exigences de consentement implique beaucoup de travail de la part des organisations. En effet, mettre à jour le libellé des demandes de consentement et des démarches dans l’ensemble des ententes avec les clients, des systèmes en ligne et des formulaires papier peut prendre de longs mois, voire des années, particulièrement pour les dépositaires de données massives qui gèrent des milliers de consentements relativement à de nombreux produits et services. • Recommandations – Vu que la version finale des lignes directrices ne sera prête qu’en octobre, nous estimons qu’il faudrait repousser la date d’entrée en vigueur des sanctions pour permettre aux organisations de s’y ajuster si nécessaire. Afin de rassurer les particuliers et les organisations, la CAI devrait publier une déclaration écrite à cet effet.

Analyse supplémentaire des énoncés des lignes directrices et des exemples³

Thème	Exemples
<p>Certains énoncés et exemples ne sont pas opérationnellement praticables ou n'adressent pas pratiquement l'objectif sous-jacent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exemple 33.1 – la réponse à une question mathématique pour lutter contre la lassitude de consentement; et exemple 33.2 – compte à rebours pendant une minute avant de procéder. Nous pensons que ces deux méthodes ont le potentiel de contrarier les particuliers. • Exemple 65.2 – le consentement doit être testé auprès de cent utilisateurs pour être justifiable. Il ne s'agit pas d'une attente raisonnable, car ça dépasse ce qu'une organisation est en mesure de faire. Une référence générale à des « tests utilisateurs » serait plus appropriée et il devrait être précisé qu'il s'agit d'une suggestion et non d'une exigence. • Paragraphe 36 – consentement implicite. Il ne ressort pas clairement des lignes directrices dans quelles circonstances le consentement implicite s'applique puisque le paragraphe donne des exemples où il ne s'applique pas. Il n'est pas évident non plus si la surveillance et les enregistrements téléphoniques, qui sont des pratiques bien courantes, sont considérés comme conformes. Par exemple, une organisation qui préenregistre un message d'accueil précisant que la conversation sera enregistrée à des fins précises doit pouvoir présumer que le particulier qui ne raccroche pas a donné son consentement à l'enregistrement, surtout en présence d'un autre moyen de communication avec l'organisation. • Le paragraphe 41 (b) suggère que le consentement ne peut être demandé qu'une seule fois. Cet élément serait problématique, surtout dans un environnement en ligne. Les organisations doivent recueillir et sauvegarder assez de données pour pouvoir identifier les personnes auxquelles on a déjà demandé un consentement, ce qui serait contraire au principe de minimisation de la quantité de données ou aux préférences de profilage en ligne des individus. • Il n'y a aucune direction sur la façon de traiter la situation où une organisation doit communiquer plusieurs fins lors d'une demande de produit au téléphone. Lire une longue déclaration de confidentialité à haute voix ne sera ni utile ni compréhensible. Pour les canaux vocaux, il faudra prévoir une direction générale favorisant le recours à une communication brève, à condition que les individus aient l'occasion de poser des questions et d'examiner la politique de confidentialité durant l'appel.

³ Traite la question #5 (utilité des exemples) et recommandations

Thème	Exemples
	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandation : Nous recommandons la suppression de ces exemples des lignes directrices, et la modification de ces dernières afin de tenir compte des problèmes que nous avons soulevés.
<p>Certains énoncés de ligne directrice et exemples connexes fixent pour les organisations des attentes qui dépassent les dispositions de la loi, ce qui pourra entraîner de la confusion, établir des attentes irréalistes pour les consommateurs et mettre un fardeau inutile sur les entreprises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le paragraphe 10 précise qu'une organisation doit décrire clairement les actions qu'elle pose sans consentement dans une politique de confidentialité ou dans un document similaire. Même si certaines organisations choisissent de donner des exemples de situations où il est autorisé par la loi de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements sans consentement, elles le font sans que la loi ne l'exige. • Le paragraphe 22 indique qu'une organisation doit être en mesure de faire preuve de sa conformité sans toutefois mentionner à qui ou dans quelles circonstances. La déclaration doit être mise à jour pour clarifier que cette exception est assujettie à des processus particuliers (<i>Loi sur le privé</i>, article 81.3). • Exemple 23.1 – sous-entend l'impossibilité de sauvegarder les enregistrements de conversations téléphoniques en vue de documenter l'obtention d'un consentement. Dans ce cas, si une personne nie avoir donné son consentement lors d'une conversation donnée, ou remet en question l'objet du consentement qu'elle a donné, l'organisation n'aura aucun moyen valable de prouver qu'elle a en fait obtenu le consentement ni de démontrer la validité de ce consentement. Cette situation mènera potentiellement à des litiges qui pourront aboutir sur des injustices. • Le paragraphe 30 indique que les organisations devraient obtenir un consentement exprès chaque fois qu'il est possible de le faire. Cela va au-delà des obligations prévues par la loi puisque ce paragraphe laisse croire que les organisations ne peuvent pas s'appuyer sur le consentement implicite ou le consentement présumé lorsqu'il est également possible d'obtenir un consentement exprès, même lorsqu'on tient compte de la nature sensible des informations et des attentes raisonnables des personnes concernées. • Le paragraphe 31.b et l'exemple 34.2 concernent le consentement présumé (<i>Loi sur le privé</i>, article 8) et le profilage (<i>Loi sur le privé</i>, article 8.1) <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans sa formulation actuelle, l'exemple peut être interprété comme suggérant qu'un consentement exprès (<i>opt in</i>) est requis dans les deux cas (articles 8 et 8.1). Or, le paragraphe 14 exclut l'application des critères de validité dans le cas de consentement présumé et l'article 8.1 porte sur les exigences de transparence, non de consentement. On se retrouve ainsi face à une potentielle confusion, certains pouvant se demander, par exemple, si les exceptions relatives au consentement s'appliquent à l'article 8.1. ○ Par ailleurs, nous craignons que l'exemple limitant les choix à « Accepter »/« Refuser » ne soit indument restrictif, puisque l'article 8.1 exige simplement la transparence concernant les « moyens pour activer », et n'est pas une exigence de consentement

Thème	Exemples
	<p>explicite. Il peut y avoir plusieurs types de témoins (<i>cookies</i>) et la <i>Loi sur le privé</i> n'exige pas un consentement distinct pour chacun d'eux. Les options « Accepter » ou « En savoir plus », entre autres, peuvent suffire pour informer les particuliers de l'existence d'autres options indépendantes du profilage. Nous comprenons également que l'article 8.1 a été inspiré du <i>Règlement général sur la protection des données</i> (RGPD) de l'UE. L'UE a observé une importante lassitude à l'égard des témoins et étudie des options pour y remédier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemple 41.2 – il précise qu'il n'est pas légal de demander le consentement pour s'inscrire à une infolettre d'une boutique chaque fois qu'un client qui a déjà refusé l'infolettre se connecte au site. Ne pas importuner les clients ou leur demander leur consentement à des intervalles appropriés est, certes, une bonne pratique commerciale. Or, nous sommes d'avis que cette évaluation de non-conformité dépasse la portée de la législation sur la vie privée, surtout lorsqu'il s'agit d'une utilisation générale d'informations générales, comme dans l'exemple. • Le paragraphe 42 peut être interprété comme une indication que, dans tous les cas, une utilisation à des fins secondaires (concept qui n'existe pas dans la <i>Loi sur le privé</i>) peut nécessiter un consentement opt-in/opt-out immédiat ce qui, selon nous, va au-delà des exigences de la Loi. En effet, la <i>Loi sur le privé</i> précise les exigences pour le « consentement présumé » et pour le « consentement préalable exprès ». Il existe pourtant d'autres formes de consentement qui ne répondent pas à ces critères et pour lesquels on ne devrait pas exiger de consentement opt-in, particulièrement si les fins sont raisonnables et les renseignements recueillis ne sont pas sensibles. Dans de telles situations, l'acceptation peut facilement être retirée plus tard. • Par souci de clarté et afin d'éviter la lassitude de consentement, le paragraphe 45 devra mentionner qu'un consentement séparé n'est pas nécessaire en cas de consentement présumé, ou pour les situations où les fins sont interdépendantes et nécessaires pour l'obtention du produit ou du service, ou sont raisonnablement regroupées, et que le client peut obtenir des détails additionnels. • Le paragraphe 53, « disponibilité ultérieure des informations », exige des organisations qu'elles rendent les informations « facilement disponibles », alors que la loi prescrit de rendre les renseignements « disponibles sur demande ». « Facilement disponibles » est un niveau plus élevé qui entraînerait des coûts plus élevés, surtout pour les petites entreprises. • De même, le paragraphe 54 – devoir d'assistance – obligerait les organisations à « élaborer des mécanismes » pour offrir de l'aide. Nous croyons que la loi exige d'offrir de l'assistance sur demande, ce qui impliquerait de répondre aux questions plutôt que de concevoir un mécanisme officiel. • Plusieurs des sous-paragraphes du paragraphe 49 dépassent les exigences de la loi, dont : les

Thème	Exemples
	<p>sous-paragraphe g. (exigence de préciser la durée de la validité du consentement), h. et i. (exigence de donner accès aux conséquences et aux risques) et k. (exigence de préciser le lieu). Quelques autres éléments, comme 49 f., ne sont fournis que sur demande d'un individu, et non à l'obtention du consentement, ce qui ne ressort pas clairement de la lecture de ce paragraphe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au paragraphe 34, nous recommandons de modifier comme suit le libellé de la deuxième et de la dernière phrase pour clarifier la portée des exemples : « Les méthodes suivantes ne sont donc pas valables pour obtenir un consentement exprès », et « Toutes ces méthodes sont valables pour obtenir un consentement implicite. » • Le paragraphe 14 indique que le consentement présumé s'applique lorsqu'une personne fournit des renseignements personnels « après » avoir reçu les informations prévues par la loi. Mais la <i>Loi sur le privé</i> stipule que les informations peuvent être communiquées <i>quand</i> la personne fournit ses renseignements personnels (c.-à-d., les deux actions peuvent être simultanées). • Recommandations – Nous suggérons de supprimer ces exigences et ces exemples, ou d'en adoucir le libellé en indiquant qu'il s'agit de suggestions et non d'exigences. Plus particulièrement, les lignes directrices devraient se concentrer sur des scénarios où le consentement est exigé par la loi. En conséquence, nous recommandons également que l'on retire toute référence à l'article 8.1.

Format

Quant au format des lignes directrices, nous sommes conscients de la difficulté inhérente à l'élaboration de lignes directrices universelles pour des exigences complexes en matière de protection des renseignements personnels, et ce dans un format qui puisse fonctionner pour tout le monde. Pour le moment, à la lueur des questions que nous avons soulevées, nous sommes d'avis que les lignes directrices sont mieux adaptées à un public de professionnels du droit, ce qui pourrait limiter leur utilité dans d'autres milieux professionnels (p. ex., équipes de marketing, équipes numériques, petites et moyennes entreprises). Il serait utile de façonner les lignes directrices pour qu'elles soient comprises et suivies par le plus grand nombre de personnes possible, comme dans un tableau récapitulatif. À titre indicatif, le guide d'accompagnement [Biométrie : principes à respecter](#), publié par la CAI, est facile à utiliser et à mettre en œuvre, notamment pour les organisations de plus petites tailles.