

Mémoire sur le projet de *Lignes directrices 2023-1 sur les critères de validité du consentement*

**Présenté à la
Commission d'accès à l'information du Québec**

Juin 2023

Le Bureau d'assurance du Canada (ci-après « BAC ») 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

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

Juin 2023

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION | 4 |
| QUESTION I — ÉVALUATION GÉNÉRALE DU PROJET DE LIGNES DIRECTRICES | 4 |
| QUESTION II — VALIDITÉ JURIDIQUE ET COHÉRENCE DES LIGNES DIRECTRICES..... | 4 |
| SECTION 1.1 : PRINCIPES DE BASE | 4 |
| SECTION 1.2 : ATTENTES DE LA COMMISSION | 6 |
| SECTION 1.3 : CONFORMITÉ DES ORGANISATIONS..... | 6 |
| SECTION 2.1 : CONSENTEMENT MANIFESTE | 7 |
| SECTION 2.2 : CONSENTEMENT LIBRE | 7 |
| SECTION 2.3 : CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ..... | 8 |
| SECTION 2.4 : CONSENTEMENT SPÉCIFIQUE..... | 9 |
| SECTION 2.5 : CONSENTEMENT GRANULAIRE..... | 9 |
| SECTION 2.6 : DEMANDE DE CONSENTEMENT COMPRÉHENSIBLE | 10 |
| SECTION 2.7 : DEMANDE DE CONSENTEMENT TEMPORAIRE | 10 |
| QUESTION III — PORTÉE ET EXHAUSTIVITÉ DES LIGNES DIRECTRICES | 11 |
| QUESTION IV— APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES..... | 11 |
| QUESTION V — RÉALISME ET UTILITÉ DES EXEMPLES..... | 11 |
| QUESTION VI — FORMAT DES LIGNES DIRECTRICES..... | 12 |
| CONCLUSION | 12 |

INTRODUCTION

Le BAC salue la démarche de la Commission d'accès à l'information du Québec (la CAI) d'élaborer des lignes directrices visant à faciliter l'application de *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹ (*Loi sur l'accès*) et de *la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*² (*Loi sur le privé*) étant donnée l'entrée en vigueur, le 22 septembre 2023, de l'essentiel des dispositions de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*³ (*Loi 25*) .

L'industrie de l'assurance de dommages est déjà très proactive dans l'implantation des mesures liées à l'entrée en vigueur prochaine des nouvelles dispositions de la *Loi 25*.

Le BAC expose ci-après les raisons pour lesquelles nous croyons que des modifications doivent être apportées à cette première mouture des lignes directrices, et qu'elles devraient être ces modifications.

QUESTION I — ÉVALUATION GÉNÉRALE DU PROJET DE LIGNES DIRECTRICES

Le BAC est préoccupé par le caractère nettement prescriptif des lignes directrices, notamment dans la mesure où celles-ci n'ont pas force de loi tout en imposant des obligations qui outrepassent la loi et imposent ainsi de nouveaux seuils de conformité. En effet, les lignes directrices entrent d'ailleurs à plus d'une reprise en contradiction avec la *Loi sur l'accès* et la *Loi sur le privé*.

Nous constatons que les lignes directrices ne font pas toujours la distinction entre le consentement présumé de l'article 8.3, le consentement implicite assujéti aux critères de validité de l'article 14 et le consentement explicite assujéti aux critères de validité de l'article 14 de la *Loi sur le privé*. Ces différentes formes de consentements auraient intérêt à être plus nettement distinguées et il serait à l'avantage de tous qu'il soit plus simple de conclure lesquels sont assujéti à l'article 14.

Dans la même veine, le BAC émet des réserves quant à la pertinence des exemples illustrant les lignes directrices, ceux-ci n'étant pas suffisamment nuancés, ni toujours utiles à la compréhension des principes puisqu'ils sont spécifiques à des secteurs d'activités précis et conséquemment ne sont pas pertinents à tous les autres secteurs.

QUESTION II — VALIDITÉ JURIDIQUE ET COHÉRENCE DES LIGNES DIRECTRICES

SECTION 1.1 : PRINCIPES DE BASE

Recours aux exceptions (#10)

À notre avis, il est judicieux d'encadrer le recours aux exceptions et d'en promouvoir la transparence. Toutefois, par l'entremise de cette ligne directrice, le fardeau semble incomber aux organisations de faire la preuve de l'application d'une exception. Ce fardeau ne devrait pas reposer sur les épaules des organisations qui s'appuient sur les exceptions légales. Il est complexe pour une organisation d'établir la nomenclature précise de toutes les actions qu'elle pose sans consentement et de consigner celles-ci dans une politique de confidentialité.

¹ c A-2.1

² c P-39.1

³ 2021 c 25

Aussi, ainsi formulé, le recours aux exceptions risque d'occasionner des difficultés d'application pratique car il prévoit à la fois des assouplissements et un rehaussement du formalisme.

Conséquemment, le BAC recommande que soit retirée l'obligation, pour les organisations, de démontrer qu'une exception s'applique et de décrire clairement les actions qu'elles posent sans consentement dans une politique de confidentialité.

Caractère facultatif des exceptions (#11)

Les membres du BAC privilégient l'obtention d'un consentement dans le cadre de leurs activités commerciales.

Cela étant dit, le BAC s'interroge sur l'usage, par la CAI, du terme « démontrabilité » dans cette ligne directrice, dans la mesure où il s'agit vraisemblablement de l'introduction d'une nouvelle notion qui pourrait entraîner de la confusion et des enjeux d'interprétation. Il serait approprié de se limiter à parler de conformité réglementaire, qui est une pratique juridique reconnue.

Nous vous soumettons qu'il y aurait lieu de s'interroger sur les risques d'insister sur le caractère facultatif des exceptions en laissant entendre qu'il est désavantageux pour la personne concernée que l'exception soit utilisée par l'organisation. Cela risque d'engendrer des difficultés d'interprétation et d'imposer un fardeau supplémentaire au moment de la justification de l'exception.

Conséquemment, le BAC recommande d'éviter de réduire la portée des exceptions et d'octroyer aux assujettis la latitude nécessaire pour y recourir dans le cadre des affaires.

Irréversibilité (#12)

Le BAC constate l'introduction de la notion d'irréversibilité, non prévue par la législation en vigueur au Québec, qui risque de créer de la confusion. Par exemple, dans la conduite de leurs affaires, les assureurs de dommages peuvent redemander un consentement même si celui-ci a été refusé dans le passé, et ce, à l'avantage des consommateurs.

Aussi, on risque d'encourager les organisations à s'appuyer sur les exceptions au consentement, par crainte de restrictions à l'utilisation des renseignements personnels. Par exemple, malgré le retrait du consentement pour l'une des fins primaires, l'assureur pourrait vouloir poursuivre des mesures de prévention de la fraude ou des prévisions actuarielles en vue de fixer une tarification juste et équitable.

Ainsi, cette ligne directrice impose un standard de conformité plus élevé que ce que la loi prévoit.

Le BAC recommande le retrait de cette ligne directrice

Consentement et nécessité (#15)

Bien que nous comprenions que l'image d'une personne identifiable captée par une vidéo soit un renseignement personnel, l'exemple 15.1 est exorbitant des stricts principes de protection des renseignements personnels, se rattachant également au droit à la vie privée et au droit à l'image, tous deux protégés par la *Charte*.

L'exemple proposé ne contribue pas à une meilleure compréhension de la loi ni ne vise à favoriser sa mise en œuvre.

Le BAC recommande le retrait de l'exemple 15.1

SECTION 1.2 : ATTENTES DE LA COMMISSION

Personnes visées (#17)

Nous sommes d'avis que l'énumération des personnes visées par les lignes directrices n'est pas pertinente et pourrait ultimement s'avérer inutilement restrictive.

Le BAC recommande le retrait de la ligne directrice #17

Intentions de la CAI (#18)

Avec cette ligne directrice, la CAI introduit le concept de « consentement significatif ». Or, ce critère n'apparaît pas dans la loi, laissant ainsi présager l'intention de la CAI d'imposer un fardeau supplémentaire aux organisations.

Le BAC recommande la reformulation de cette ligne directrice afin d'en nuancer la portée et d'utiliser le terme « consentement valide » au lieu de « consentement significatif ».

SECTION 1.3 : CONFORMITÉ DES ORGANISATIONS

Méthode de documentation de l'obtention du consentement (#23)

Le BAC est d'avis que l'insertion d'un critère de « minimisation » de la collecte de renseignements personnels n'est pas souhaitable, vu l'existence et la force de loi du critère de nécessité. L'utilisation du terme minimisation risque d'occasionner de la confusion et de donner une interprétation différente au terme nécessité.

Par ailleurs, la pratique illustrée à l'exemple #23.2 « étire » le concept de nécessité dans le cadre de la documentation de l'obtention d'un consentement. Nous sommes d'avis que cet exemple est exagéré, et donc inadéquat.

Le BAC recommande le remplacement du critère de « minimisation » par celui de nécessité, ainsi que le retrait de l'exemple #23.2

Authentification de la personne concernée (#25)

Le BAC saisit l'esprit de cette ligne directrice. Cependant, celle-ci ne prend pas en compte l'existence et le recours aux plateformes technologiques utilisées par les assureurs de dommages dans le cadre de leurs relations avec les consommateurs et leur clientèle. En effet, dans le cadre normal des affaires, il est usuel qu'un processus d'authentification intervienne au début de la communication et ne soit pas dissocié de l'ensemble des autres opérations, incluant l'obtention des consentements (notamment lors d'une transaction via une application mobile). Ainsi, les assureurs s'interrogent sur la portée que la CAI souhaite donner à l'étape d'authentification et sa dissociation de l'étape d'obtention du consentement de la personne concernée.

Tel que mentionné dans notre analyse de la ligne directrice #23, le critère de nécessité s'avère un standard suffisamment élevé afin de restreindre la cueillette des renseignements personnels et d'en assurer la protection effective.

Nous sommes aussi d'avis qu'il serait judicieux de retirer la formulation « collecter davantage de renseignements que nécessaire », vu la pratique répandue de l'authentification via des moyens technologiques. Ces méthodes d'authentification offrent à notre sens un degré de certitude raisonnable sur l'identité de la personne concernée, tout en étant conformes à la loi.

Le BAC recommande le retrait de la ligne directrice 25 ou, alternativement, la reformulation de celle-ci pour prévoir l'existence d'une telle obligation uniquement lorsqu'un représentant légal est impliqué et le retrait de « collecter davantage de renseignements que nécessaire », compte tenu de l'absence d'adéquation avec les pratiques d'affaires contemporaines

SECTION 2.1 : CONSENTEMENT MANIFESTE

Lassitude du consentement (#33)

Le BAC est d'avis que les exemples présentés ne sont pas adaptés aux pratiques réelles et ne contribuent pas à une interprétation éclairante du concept de lassitude du consentement. Il y a notamment une contradiction dans la mise en opposition de la lassitude et de la demande de consentement répétée. S'il est de l'intention de la CAI d'insister sur l'importance de donner un consentement distinct, on ne saurait reprocher à une organisation de mettre en place des mesures visant à s'assurer d'obtenir le consentement, et ce, à autant de reprises que nécessaire.

Par ailleurs, la ligne directrice semble introduire un fardeau supplémentaire pour les organisations, en promouvant la mise en place d'interfaces distinctes visant l'obtention du consentement. Ces nouvelles infrastructures laissent entrevoir un risque de bris de l'équité entre les consommateurs (entre ceux utilisant, par exemple, le téléphone ou les services en ligne afin d'obtenir une soumission d'assurance). L'exemple #33.2 (chronomètre) nous semble particulièrement problématique en ce que, tout en cherchant à briser le rythme et à contrer en partie la lassitude, il fait reposer sur les épaules du consommateur un sentiment d'urgence dans la prise de décision, ce qui nous apparaît aller justement à l'encontre de l'objectif recherché.

Ainsi, telle que rédigée, la ligne directrice ainsi que les exemples n'offrent pas de mise en contexte pertinente et ne renferment pas les nuances souhaitables.

À la lumière de ces remarques, le BAC recommande le retrait de cette ligne directrice ou, alternativement, sa reformulation pour souligner l'importance pour les organisations d'utiliser des termes simples et clairs, afin que la demande de consentement soit compréhensible, et le déplacement de cette ligne directrice à la section 2.6 .

Possibilité de consentement implicite (#36)

A notre avis, la mention du terme « rare » pour l'utilisation d'un consentement implicite outrepassa la portée de la *Loi 25* qui ne prévoit aucune disposition à cet effet. Au contraire, le consentement exprès n'est obligatoire que dans certaines circonstances.

Conséquemment, le BAC recommande le retrait du dernier paragraphe de la ligne directrice.

SECTION 2.2 : CONSENTEMENT LIBRE

Mécanismes équitables (#41)

Le BAC est d'avis que des nuances devraient être apportées quant à l'interprétation du caractère libre du consentement, en tenant compte des types de consentements prévus par la loi (préssumé, implicite, explicite).

Le BAC émet aussi des réserves eu égard à l'idée selon laquelle la mise en valeur de l'acceptation (par opposition au refus) pourrait mener à un consentement invalide. La question du mécanisme équitable doit être évaluée en fonction du contexte et de la forme de consentement.

Le sous-paragraphe b) n'est pas en adéquation avec les pratiques des assureurs. En effet, les professionnels de l'assurance, tels que les agents et courtiers, doivent s'enquérir de la situation de leur client afin d'identifier ses besoins et de le conseiller adéquatement, ce qui inclut la divulgation de certains renseignements. Lors du renouvellement de la police ou d'un changement en cours de terme, le représentant en assurance peut vérifier avec son client si sa décision à l'égard de certains renseignements demeure. Le cas échéant, il avise celui-ci des impacts de cette décision. Cette relance (demande de consentement à répétition, à la suite d'un refus) permet à ceux-ci de se conformer à leurs obligations déontologiques. À titre d'exemple, un assureur pourrait redemander à un client son autorisation à la divulgation de sa cote de crédit, avec comme seul objectif l'offre d'un produit d'assurance adapté au meilleur tarif possible. L'absence de ce renseignement a notamment une incidence sur la prime d'assurance de l'assuré, un élément déterminant lors de l'achat ou d'un renouvellement.

Un autre exemple militant en faveur de la relance est l'obligation déontologique pour les inscrits de maintenir les dossiers des assurés à jour, de leur fournir les informations en temps opportun et, le cas échéant, de rédiger et expédier les avis de renouvellement de police.

Le consentement refusé antérieurement qui aurait pour effet d'empêcher une organisation de recueillir un consentement plus tard pourrait avoir comme effet de restreindre les types de services accessibles aux consommateurs. La relance à des fins secondaires (non essentielles à la fourniture des services) devrait donc également être permise.

Ainsi, cette ligne directrice n'est pas suffisamment nuancée afin d'atteindre un compromis raisonnable entre l'obligation d'obtention d'un consentement libre et les pratiques effectives des assureurs.

Le BAC recommande la reformulation de la ligne directrice afin d'y apporter les nuances nécessaires à une meilleure adéquation entre l'obligation d'obtention du consentement clair, les obligations déontologiques des professionnels de l'assurance et les intérêts des consommateurs.

SECTION 2.3 : CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Informations à fournir (#49)

Se fondant sur l'article 8 de la *Loi sur le privé* et de l'article 65 de la *Loi sur l'accès*, la CAI propose une liste d'informations à fournir dont le but est de favoriser un consentement éclairé. Les exigences e) à j) ne sont cependant pas prévues par la *Loi sur le privé* et, ce faisant, nous invitons la CAI à faire la distinction entre les deux lois pour éviter l'introduction de nouveaux critères pouvant inutilement alourdir les processus liés à l'obtention d'un consentement éclairé pour certaines organisations. Cela étant dit, il pourrait être prévu que les informations énumérées de e) à j) peuvent être fournies sur demande.

Le BAC émet par ailleurs une réserve quant à l'obligation qui incomberait à une organisation de redemander à la personne concernée la totalité des mêmes informations à chaque cueillette, alors même que la personne aurait consenti initialement à la collecte de renseignements personnels. Une telle mesure nous apparaît déraisonnable pour toutes les parties impliquées.

Quant aux exemples présentés, ils ne reflètent pas l'ensemble des éléments figurant dans la ligne directrice et s'avèrent donc inutiles à sa compréhension.

Le BAC recommande la reformulation de la ligne directrice afin de refléter la teneur des commentaires ci-dessus ainsi que le retrait des exemples.

Accessibilité de l'information – niveaux (#50)

Le BAC prend acte de l'intention de la CAI de proposer une hiérarchisation des informations en deux niveaux, avec l'objectif de réduire la divulgation d'information à une quantité raisonnable et d'éviter la confusion chez la personne concernée.

Cependant, nous nous interrogeons sur la compréhension qu'auront les organisations de cette hiérarchisation et de la nature des informations propres à chaque niveau. En effet, telle que rédigée, cette ligne directrice pourrait susciter de la confusion quant au niveau nécessaire à atteindre entre ce qu'est une information accessible immédiatement et sans effort et une information complémentaire facilement accessible par des efforts minimaux.

Dans la même veine, nous vous soumettons l'exemple d'une conversation téléphonique au cours de laquelle il pourrait s'avérer complexe pour un assureur de hiérarchiser l'information par niveaux en temps réel.

Finalement, nous souhaitons attirer l'attention de la CAI sur l'enjeu que posera l'arrimage de ce concept de hiérarchisation, au regard des exigences de l'article 8 de la *Loi sur le privé*.

Le BAC recommande la reformulation de cette ligne directrice, en tenant compte des commentaires ci-dessus.

SECTION 2.4 : CONSENTEMENT SPÉCIFIQUE

Restriction de l'usage (#57)

Le BAC est d'avis que l'exemple #57.2, concernant le partage de renseignements avec un nouveau partenaire d'affaires, n'est pas suffisamment clair. Tel que rédigé, et vu le peu d'informations dont nous disposons (notamment quant aux « liens d'affaires »), il est difficile de savoir si les critères prévus à l'article 18.3 de la *Loi sur le privé* permettant de bénéficier de l'exception sont rencontrés ou non.

Aussi, nous souhaitons faire ressortir le cas des « consentements marketing », où les consentements implicites et explicites s'entrecroisent très fréquemment, rendant complexe l'interprétation de la notion de restriction à l'usage

Le BAC recommande le retrait de l'exemple #57.2

SECTION 2.5 : CONSENTEMENT GRANULAIRE

Objet bien délimité (#60)

Le BAC reconnaît l'intention légitime derrière l'obligation de veiller à délimiter le plus possible l'objet du consentement, à l'échelle de la finalité. Cependant, nous sommes d'avis que lier le concept de consentement libre à celui de granularité pose un enjeu pratique et n'est pas conforme à l'intention du législateur. La personne concernée doit être informée de chacune des fins pour lesquelles son consentement est demandé afin d'en comprendre la portée. Ainsi, si les fins sont indissociables et qu'elle n'est pas d'accord avec l'une d'elle, elle pourra alors refuser de donner son consentement « en bloc ».

Il est souvent inopportun pour les assureurs de demander à un consommateur de consentir à chaque fin primaire. Les assureurs devraient avoir la possibilité d'obtenir une signature pour le bloc des fins primaires et une signature pour le bloc des fins secondaires, selon les circonstances. Ceci permet d'alléger le processus, tout en préservant la validité du consentement. Ce faisant, toutes les finalités sont énoncées individuellement, alors que le consentement est donné distinctement pour chaque bloc.

Le BAC est donc d'avis que l'acceptation en bloc de plusieurs finalités ne conduit pas à tout coup à une difficulté à cerner les nuances de volonté que la personne souhaite exprimer.

Le BAC recommande la reformulation de la ligne directrice afin de prévoir, selon certains paramètres, l'acceptabilité du consentement en bloc. Le BAC recommande également le retrait de l'exemple #60.2.

SECTION 2.6 : DEMANDE DE CONSENTEMENT COMPRÉHENSIBLE

Adaptation au public (#65)

Le BAC souscrit au principe de l'obtention d'un consentement valide sollicité en termes clairs et simples.

Cela étant dit, le BAC souhaite attirer l'attention de la CAI sur le risque de conflit entre cette ligne directrice et les dispositions de la *Charte de la langue française*⁴ applicables aux entreprises privées. La création d'une exigence d'offrir des services dans une autre langue que le français pourrait avoir des conséquences importantes et occasionner aux entreprises du secteur privé un fardeau considérable.

Sur la base de l'exemple 65.1 s'appliquant au secteur public, il devrait être plus explicitement mentionné que ces exigences linguistiques ne s'appliquent pas au secteur privé. Les assureurs préconisent d'emblée l'utilisation du français (et de l'anglais) dans leurs relations avec la clientèle, se conformant ainsi à leurs obligations légales.

SECTION 2.7 : DEMANDE DE CONSENTEMENT TEMPORAIRE

Caractère temporaire (#66)

Délimitation de la durée (#67)

D'emblée, le BAC est d'avis que ces deux lignes directrices devraient être fusionnées puisque leur réunion en facilitera l'interprétation.

Le BAC reconnaît l'importance du caractère temporaire du consentement, sous réserve d'exceptions contenues dans les lignes directrices précisant que la validité d'un consentement peut en certains cas survivre à l'accomplissement de la finalité pour laquelle il avait été sollicité.

Le BAC souligne que ces lignes directrices posent des défis car il peut s'avérer complexe de déterminer la durée de conservation d'un consentement, compte tenu des délais légaux ainsi qu'en raison des décisions d'affaire des entreprises.

Au surplus, ce principe vient se heurter à la réalité de la conduite des affaires des assureurs et aux intérêts des consommateurs. En effet, un assureur a l'obligation de conserver pour une durée prescrite par les lois et règlements le dossier d'un assuré, même lorsque celui-ci est fermé et inactif. Dans ce contexte, exiger la destruction des renseignements personnels irait à l'encontre de la législation en vigueur et risquerait d'avoir des impacts négatifs sur le consommateur.

Ce faisant, la CAI devrait envisager de proposer des exemples venant clarifier plus efficacement la notion de « finalités accomplies », afin d'assurer une conformité à la législation et d'aiguiller les organisations dans la gestion optimale et responsable des renseignements personnels de leurs clients.

Par exemple, lorsqu'une réclamation d'assurance est réglée, le dossier est fermé et, ce faisant, le consentement ne serait plus valide, la finalité étant accomplie. Cependant, une telle interprétation n'est pas cohérente avec l'obligation de conservation des dossiers des assurés. La notion de finalité dépasse

⁴ c C-11

la simple terminaison du contrat, compte tenu des obligations légales incombant aux assureurs. Ce faisant, le consentement survit durant la période de conservation des renseignements personnels autant pour ce qui touche les obligations légales que pour les fins pour lesquelles il a été obtenu initialement (par exemple, pour des fins de tarification).

Il est courant, dans le domaine de l'assurance de dommages, qu'un renseignement personnel ait plus d'une finalité. Il pourrait être utilisé à la fois au moment de la fixation de la tarification et aux fins d'activités actuarielles (soit pour une activité primaire et une activité secondaire). Se basant sur cet exemple, nous soumettons à la CAI qu'il serait opportun d'apporter une précision quant à la temporalité du consentement afin de refléter les pratiques d'affaires.

Sur la base de cet exemple, nous recommandons à la CAI de prévoir une distinction entre le délai d'utilisation d'un renseignement personnel et le délai de conservation de celui-ci et de préciser ce qu'elle entend par l'expression « caractère temporaire »

QUESTION III — PORTÉE ET EXHAUSTIVITÉ DES LIGNES DIRECTRICES

Le BAC est d'avis que la portée des lignes directrices revête un caractère trop prescriptif et impose dans certains cas de nouvelles obligations. En l'état actuel, plusieurs lignes directrices outrepassent leur mission première et proposent des interprétations plus exigeantes que celles énoncées dans la législation.

Aussi, tel que nous y faisons allusion dans le présent mémoire, on retrouve certaines contradictions notamment en ce qui concerne les consentements implicites et l'utilisation par la CAI de la notion de « caractère libre ».

Enfin, nous vous soumettons que la CAI pourrait inclure des lignes directrices visant l'application des principes de gestion et de protection des renseignements personnels en contexte de gestion des ressources humaines.

QUESTION IV— APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES

Le BAC souhaite réitérer que ces lignes directrices doivent être utilisées comme une aide pour mieux comprendre les éléments pertinents afin d'évaluer chaque critère prévu par la loi pour l'obtention d'un consentement valide. Or, nous sommes d'avis que certaines lignes directrices outrepassent la loi et ajoutent des obligations aux entreprises ou viennent alourdir les procédures de ces dernières.

De manière générale, les exemples proposés n'apportent pas de précisions spécifiques pour l'industrie de l'assurance de dommages, non plus qu'ils prennent en compte sa réalité particulière. Rappelons que dans certains cas, il y a plusieurs « acteurs » en relation, soit l'assureur, le courtier et les assurés et qu'aucun éclairage n'est apporté à cet égard.

Enfin il est primordial, dans l'élaboration des lignes directrices, de considérer le maintien d'un bon service client.

QUESTION V — RÉALISME ET UTILITÉ DES EXEMPLES

Le BAC est d'avis que le recours aux exemples est un outil d'interprétation à double tranchant. Ceux-ci peuvent dans certains cas favoriser une meilleure compréhension des intentions de la CAI et s'avérer de bons outils d'interprétation.

Cependant, les exemples s'avèrent fréquemment inadéquats, et ce, pour plusieurs raisons.

Nous sommes d'avis que les exemples présentés peinent à éclairer les lecteurs sur les intentions et les orientations de la CAI. Ils sont le plus souvent trop spécifiques à une industrie et conséquemment ne peuvent illustrer adéquatement les concepts plus généraux applicables.

Aussi, une distinction plus claire devrait être établie entre les exemples s'appliquant au secteur public et ceux s'appliquant au secteur privé.

L'industrie de l'assurance de dommages a, certes, ses particularités et force est de constater que les exemples proposés s'appliquent difficilement à notre industrie. Dès lors, nous proposons à la CAI de développer des exemples propres à divers types d'industries, comme l'ont fait dans le passé le Conseil de radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) et la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Une autre option pourrait être de généraliser au maximum les exemples afin que ceux-ci aient une portée universelle.

Alternativement, nous vous soumettons que la CAI pourrait opter, en lieu et place des exemples, pour des listes de questions et facteurs à considérer, sous forme d'aide-mémoire.

Le BAC recommande à la CAI de reconsidérer la pertinence d'inclure des exemples dans ses lignes directrices ou, alternativement, de les modifier en profondeur, tout en réfléchissant à l'opportunité de développer d'autres outils d'interprétation mieux adaptés.

QUESTION VI — FORMAT DES LIGNES DIRECTRICES

Tel que mentionné précédemment, le BAC est d'avis que les exemples alourdissent le document et auraient avantage, si l'intention de la CAI était de les conserver, à être publiés sous forme de tableau synthèse, dans un format « critère-explication-exemple ». Ce faisant, l'ensemble des lignes directrices gagneraient en lisibilité, en clarté et seraient plus faciles à utiliser.

CONCLUSION

Le BAC est d'avis que les modifications proposées dans le présent mémoire permettront à la CAI de mieux atteindre l'objectif d'aider les organisations et les personnes assujetties à comprendre les critères prévus par la loi pour l'obtention d'un consentement valide.

Nous réitérons que l'utilisation d'une terminologie et de notions qui ne se retrouvent pas dans la loi pourrait avoir comme effet de modifier sa portée et de créer de la confusion tant pour les entreprises que pour les consommateurs. Les lignes directrices devraient prioritairement viser à faciliter l'opérationnalisation de la loi dans un contexte d'affaires dynamique et innovateur tout en assurant un traitement équitable des consommateurs.

Le BAC est intéressé à poursuivre la réflexion sur ces enjeux et offre sa collaboration à la CAI pour la suite des travaux sur les lignes directrices.

Nous remercions la Commission d'accès à l'information du Québec de nous donner l'opportunité de présenter nos commentaires, ainsi que de l'attention qu'elle accordera à ce mémoire.