

Projet de loi C-27 – Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS PRÉSENTÉS
AU COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE ET DE LA TECHNOLOGIE**

17 novembre 2023

Table des matières

Introduction.....	3
L'intervenante.....	3
1. Une loi qui manque de mordant.....	4
1.1. Une dissuasion imparfaite	4
1.2. Une menace aux recours civils.....	5
2. Une protection insuffisante	9
2.1. Mieux protéger la vie privée des enfants.....	9
2.2. Renforcer le contrôle des consommateurs sur leurs données	11
Colmater les exceptions au consentement.....	11
Permettre de refuser en bloc le pistage numérique	12
Inclure un droit à l'oubli	13
Assurer un droit à la portabilité pour tous les consommateurs	13
Prévoir un droit de révision d'une décision automatisée	14
2.3. Sécuriser les renseignements personnels.....	15
2.4. Permettre aux Canadiens de préparer leur mort numérique.....	15
Conclusion et résumé des recommandations	16

Introduction

En réécrivant la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* pour l'adapter au contexte numérique du 21^e siècle, le projet de loi C-27 vise un objectif louable. Toutefois, Option consommateurs s'inquiète que la nouvelle mouture cette loi ne parvienne pas à protéger efficacement les consommateurs canadiens.

Notre analyse du projet de loi C-27 se présente en deux volets. En premier lieu, nous exposons en quoi cette loi manque de mordant, en se montrant insuffisamment dissuasive et en posant des menaces significatives à la capacité des consommateurs de faire valoir leurs droits contre les entreprises (Partie 1). En deuxième lieu, nous proposons plusieurs améliorations au contenu du projet de loi afin de mieux protéger la vie privée des consommateurs, notamment en améliorant le cadre de protection des enfants et en renforçant le contrôle des consommateurs sur leurs renseignements personnels (Partie 2).

L'intervenante

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

La protection des renseignements personnels intéresse Option consommateurs depuis longtemps. Depuis les débuts de ses activités, elle est en contact avec des consommateurs qui éprouvent des difficultés en protection de la vie privée, notamment en matière de vol d'identité ou face aux agences de crédit. Dès les années 1990, Option consommateurs est intervenue lors de l'adoption de lois touchant ces questions, dont la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* au Québec. En 2020, elle a participé aux consultations de la Commission des institutions sur le projet de loi n° 64 – *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* au Québec.

Au cours des dernières années, elle a aussi produit de nombreux rapports de recherche qui documentent diverses questions relatives à la protection des consommateurs dans le cadre des nouveaux modèles d'affaires rendus possibles par le numérique. Récemment, elle a également initié des actions collectives d'envergure en matière de protection des renseignements personnels, notamment contre le géant Google.

Option consommateurs est donc particulièrement bien positionnée pour commenter le projet de loi C-27 – *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*. C'est sur la base de l'expertise acquise sur le terrain et dans nos représentations que nous présentons nos commentaires au Comité permanent de l'industrie et de la technologie.

1. Une loi qui manque de mordant

On a fait grand cas de la sévérité accrue de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*¹, en soulignant les sanctions élevées qu'on y prévoit à l'égard des entreprises qui contreviendront à ses obligations². Or, notre analyse du projet de loi C-27 montre plutôt que cette loi est insuffisamment dissuasive car elle comporte d'importantes lacunes qui risquent d'entraver l'effectivité de ces sanctions (section 1.1). De même, ce projet de loi menace le droit des consommateurs d'intenter des recours civils devant les tribunaux, entravant encore là sa capacité dissuasive de même que l'accès à la justice des Canadiens (section 1.2).

1.1. Une dissuasion imparfaite

L'un des éléments cruciaux d'une loi vouée à protéger les consommateurs tient dans sa capacité de dissuasion. Même si le Canada se dotait des exigences légales les plus élevées en matière de protection des renseignements personnels, l'utilité de ces dispositions resterait limitée en l'absence de mesures permettant de sanctionner les entreprises qui ne les respectent pas. Les entreprises qui négligent leurs obligations doivent faire face à des pénalités significatives, de sorte que le coût de ne pas respecter la loi soit plus élevé que celui de s'y conformer.

À ce titre, Option consommateurs salue l'inclusion dans le projet de loi de sanctions administratives pécuniaires pouvant s'élever à dix millions de dollars ou à 3 % des recettes globales brutes de l'organisation³, ainsi que d'amendes élevées pour certaines contraventions à la loi⁴. La loi reconnaît même expressément l'objectif de la dissuasion dans le cadre de son application⁵. Cependant, le projet de loi C-27 souffre d'importantes lacunes qui laissent douter qu'il pourra atteindre véritablement cet objectif :

- D'abord, comme le souligne le CPVP⁶, ce n'est qu'une liste précise de manquements à la loi qui pourront mener à l'imposition de sanctions administratives pécuniaires⁷. Certains types de manquements, tels que le

¹ *Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs, la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et la Loi sur l'intelligence artificielle et les données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois (2020)*, 1^{ière} sess., 44^e légis. (Can.), art. 2. Nous référerons ci-après à la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* introduite par ce projet de loi avec l'acronyme « LPVPC ».

² Voir notamment : <https://www.canada.ca/fr/innovation-sciences-developpement-economique/nouvelles/2022/06/nouvelle-legislation-visant-a-renforcer-la-protection-de-la-vie-privée-des-canadiens-et-a-rehausser-leur-confiance-dans-leconomie-numerique.html>

³ LPVPC, art. 95 (4)

⁴ LPVPC, art. 128

⁵ LPVPC, art. 91 (6)

⁶ COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Mémoire du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le projet de loi C-27, la Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, Canada, avril 2023, p. 10-11

⁷ LPVPC, art. 94 (1)

défaut de recueillir des renseignements personnels à des fins acceptables⁸, ne font pas partie des manquements susceptibles de faire l'objet d'une sanction administrative pécuniaire. Il en va de même pour les amendes, qui ne s'appliquent qu'à un nombre restreint de manquements à la loi⁹. En somme, les entreprises pourront manquer à certaines de leurs obligations sans guère subir de conséquences financières.

- Ensuite, le processus menant à l'imposition de sanctions administratives pécuniaires apparaît inutilement lourd. En effet, le CPVP ne disposera pas du pouvoir d'imposer des sanctions directement; il ne pourra qu'en recommander l'imposition au Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données. Cette étape supplémentaire ajoute une friction importante au processus et présage, à tout le moins, d'importants délais dans l'administration de sanctions aux entreprises contrevenantes.

La structure de mise en œuvre de la loi adoptée dans le projet de loi C-27 contraste significativement avec celle adoptée récemment au Québec, où la Commission d'accès à l'information peut directement imposer des sanctions administratives pécuniaires pour de nombreux manquements à la loi¹⁰, sans avoir à demander à un tribunal externe de se prononcer¹¹. Au Québec, l'adoption du projet de loi n° 64, qui instaurait ce mécanisme de sanction, a envoyé un signal fort aux entreprises, qui ont entrepris des démarches de manière proactive afin d'assurer leur conformité à la loi. Compte tenu de la timidité de la loi fédérale, nous doutons que l'effet sera semblable dans le reste du Canada.

1.2. Une menace aux recours civils

Outre les difficultés de mise en œuvre des sanctions pénales, Option consommateurs craint que le projet de loi C-27 pose de sérieuses embûches aux poursuites judiciaires individuelles ou collectives de citoyens qui, pour des raisons tout à fait légitimes, voudraient réclamer une indemnisation d'une entreprise qui a manqué à ses obligations légales. Or, tous les droits et obligations que contient le projet de loi C-27 ne seront guère utiles si les citoyens sont privés de les mettre en œuvre devant les tribunaux.

Les recours civils que les consommateurs intentent devant les tribunaux constituent un rouage essentiel du dispositif de conformité à la loi et d'accès à la justice, en

⁸ LPVPC, art. 12

⁹ LPVPC, art. 128

¹⁰ Entre autres lorsqu'une entreprise « recueille, utilise, communique, conserve ou détruit des renseignements personnels en contravention à la loi ». Voir : *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 90.1

¹¹ La loi québécoise prévoit la possibilité de demander le réexamen de la décision d'imposer une SAP à un membre affecté à la section de surveillance de la CAI, puis de contester la décision à la Cour du Québec. Voir : *Id.*, art. 90.1-90.17

complétant avantageusement le travail des autorités publiques¹². En particulier, les actions collectives (autrefois appelées « recours collectifs ») constituent une procédure d'accès à la justice incontournable pour les consommateurs. En plus d'offrir un moyen pour indemniser les consommateurs, l'un des objectifs sous-tendant cette procédure civile est la dissuasion des entreprises¹³.

Or, nous craignons que l'article 107 de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*, qui introduit un droit d'action privé, donne l'occasion aux entreprises d'échapper aux recours civils intentés par des consommateurs. En effet, le texte de cet article impose des conditions strictes pour qu'un recours civil puisse être intenté par un consommateur en vertu de la loi. Selon ses termes, une poursuite civile devant les tribunaux ne sera autorisée que dans des circonstances précises :

- si le CPVP a conclu, au terme d'une investigation, que l'entreprise a contrevenu à la loi¹⁴;
- si le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données, en appel d'une conclusion du CPVP, juge que l'entreprise a contrevenu à la loi¹⁵;
- si le CPVP a conclu un accord de conformité qui ne prévoit pas de paiement de dommages-intérêts avec une entreprise¹⁶; ou
- si l'entreprise est condamnée à payer une amende pour une infraction à cette loi¹⁷.

En somme, le projet de loi C-27 assujettit l'exercice de recours civils à un filtrage préalable par le CPVP et au respect de conditions d'ouverture étroites.

Bien que nous estimions qu'un tel article ne puisse écarter les recours civils prévus à la loi québécoise, nous appréhendons qu'il aura pour effet concret d'entraver considérablement les actions collectives intentées en vertu de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*. Si cet article est adopté tel quel, des

¹² À cet effet, le CPVP reconnaissait d'ailleurs dans son mémoire sur le projet de loi C-11 de 2020, qui contenait une disposition semblable à l'article 107, qu'il ne pouvait pas traiter toutes les situations qui lui sont soumises et ajoutait : « Comme nos ressources ne sont pas illimitées, nous ne pouvons être la seule entité à offrir des recours aux consommateurs. Lorsque nous ne pouvons le faire, ces derniers doivent pouvoir s'adresser aux tribunaux. » Voir : COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Mémoire du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le projet de loi C-11, la Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, mai 2021, https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/memoires-presentes-dans-le-cadre-de-consultations/sub_ethi_c11_2105/

¹³ *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534, 2001 CSC 46, par. 29

¹⁴ LPVPC, art. 107(1) a)

¹⁵ LPVPC, art. 107(1) b)

¹⁶ Dans ce cas, il s'agit d'un ajout annoncé par le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie dans une communication transmise au Comité permanent de l'industrie et de la technologie. Voir : <https://www.ourcommons.ca/content/Committee/441/INDU/WebDoc/WD12633023/12633023/MinisterOfInnovationScienceAndIndustry-2023-10-20-f.pdf>

¹⁷ LPVPC, art. 107(2) et 128

procédures d'actions collectives fondées sur les manquements à la loi fédérale pourraient mener à d'interminables débats judiciaires afin de déterminer la portée de l'article 107 eu égard à la compétence constitutionnelle des provinces en matière de droit civil. Et si les tribunaux devaient malencontreusement conclure que cette disposition exclut valablement le droit civil, les conséquences pour l'accès à la justice des consommateurs seraient catastrophiques.

En guise d'illustration, Option consommateurs a intenté plusieurs actions collectives en matière de protection des renseignements personnels dans lesquelles nous alléguons que des entreprises ont contrevenu, entre autres, à la loi fédérale. L'une des actions collectives phare portées par notre organisme vise Google, à qui nous reprochons de manquer à ses obligations légales lorsqu'elle recueille les renseignements personnels des internautes qui utilisent ses services ou qui visitent des sites web intégrant les outils qu'elle développe¹⁸. Or, une telle action collective n'aurait peut-être pas vu le jour si l'article 107 tel que proposé avait été en vigueur, puisque le CPVP n'a pas rendu de conclusion sur les faits sur lesquels se fondent ce recours.

Cette approche menaçant la capacité des citoyens à faire valoir leurs droits devant les tribunaux est à contre-courant des régimes qu'on trouve dans d'autres juridictions en matière de protection de la vie privée, notamment au Québec et en Europe. Au Québec, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* n'entrave aucunement les recours civils, peu importe que la Commission d'accès à l'information ait rendu ou non une décision sur la situation en cause. Au contraire, le projet de loi n° 64 de 2020 a même renforcé la loi québécoise en y insérant une nouvelle disposition qui élargit les types de dommages qui peuvent être réclamés dans une instance civile :

« Lorsqu'une atteinte illicite à un droit conféré par la présente loi ou par les articles 35 à 40 du Code civil cause un préjudice et que cette atteinte est intentionnelle ou résulte d'une faute lourde, le tribunal accorde des dommages intérêts punitifs d'au moins 1 000 \$.¹⁹ »

En Europe, l'article 79 du *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) donne expressément aux consommateurs le droit d'intenter un recours civil lorsqu'une entreprise a contrevenu à ses obligations, sans condition préalable :

« Sans préjudice de tout recours administratif ou extrajudiciaire qui lui est ouvert, y compris le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle au titre de l'article 77, chaque personne concernée a droit à un recours juridictionnel effectif si elle considère que les droits que lui confère le

¹⁸ <https://option-consommateurs.org/recours/option-consommateurs-c-google-collecte-de-donnees-sur-internet/>

¹⁹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 93.1

présent règlement ont été violés du fait d'un traitement de ses données à caractère personnel effectué en violation du présent règlement.²⁰ »

En outre, le CPVP s'est déjà opposé à une disposition identique à l'article 107 qui figurait dans le projet de loi C-11 de 2020²¹. Selon le CPVP, cette disposition restrictive pourrait faire augmenter le nombre de plaintes qu'il doit traiter et en accroître inutilement la judiciarisation²². Le CPVP affirme que cette « mesure est trop restrictive, en ce que le droit ne serait applicable que dans les cas où le Commissariat conclurait de façon définitive à une violation de la LPVPC, ce qui pourrait prendre des années dans l'éventualité d'appels.²³ »

En conséquence, nous invitons le législateur à reformuler le nouvel article 107 de la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* de manière à préciser qu'une telle disposition se cumule à tout autre recours civil dont pourrait bénéficier le consommateur en vertu du droit des provinces – et qu'il ne s'agit donc pas d'un recours civil exclusif pour mettre en œuvre la loi.

²⁰ 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, [2016] JO, L 119/1 (ci-après « RGPD »), art. 79

²¹ Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs et la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois, projet de loi C-11 (2020), 2^e sess., 43^e légis. (Can.), art. 2 (nouvel art. 106 de la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*)

²² COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Mémoire du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le projet de loi C-11, la Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, mai 2021, https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/memoires-presentes-dans-le-cadre-de-consultations/sub_ethi_c11_2105/

²³ *Id.*

2. Une protection insuffisante

Outre les lacunes dans sa mise en œuvre, nous estimons que de nombreuses modifications doivent être apportées au projet de loi C-27 afin de mieux protéger les renseignements personnels des consommateurs. En ce sens, nous présentons une liste non exhaustive de modifications visant à renforcer le contrôle des consommateurs sur leurs renseignements personnels (section 2.1), à sécuriser leurs données (section 2.2) ainsi qu'à mieux protéger la vie privée des enfants (section 2.3). De manière générale, nos observations s'accordent avec des représentations qui ont été faites par le CPVP et des groupes de la société civile.

2.1. Mieux protéger la vie privée des enfants

Bien que le projet de loi C-27 reconnaisse le caractère sensible des renseignements personnels des personnes mineures²⁴, nous estimons qu'il ne va pas suffisamment loin pour protéger la vie privée des enfants. Nous proposons de bonifier la protection accordée aux enfants en y intégrant les meilleures pratiques reconnues dans les traités internationaux.

D'abord, la loi doit offrir de plus amples protections aux enfants dans l'univers numérique, en les protégeant de l'exploitation commerciale de leurs renseignements personnels. En effet, les technologies numériques permettent aux organisations de recueillir de nombreuses informations sur eux et d'effectuer leur profilage à des fins commerciales²⁵. À ce sujet, le Comité des droits de l'enfant recommande « [d']interdire par la loi le profilage ou le ciblage d'enfants de tous âges à des fins commerciales fondés sur l'enregistrement numérique de leurs caractéristiques réelles ou déduites, y compris les données de groupe ou données collectives le ciblage par association ou le profilage par affinités²⁶ ». Nous considérons que le projet de loi devrait mettre en œuvre ces recommandations du Comité.

Ensuite, la version française²⁷ de la loi devrait être clarifiée afin de prévoir expressément la possibilité pour les enfants d'exercer directement les recours qui y sont prévus²⁸. La *Convention relative aux droits de l'enfant* reconnaît d'ailleurs aux enfants le droit de participer ainsi que d'être entendus, soit directement, soit par

²⁴ LPVPC, art. 2(2)

²⁵ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Mieux protéger les renseignements personnels des jeunes à l'ère numérique*, Québec, août 2022, p. 15-16

²⁶ COMITE DES DROITS DE L'ENFANT, *Observation générale no 25 (2021) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique*, CRC/C/GC/25 (2 mars 2021), par. 42

²⁷ L'article 4 a) de la version anglaise de la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* indique que les droits et recours des mineurs sont exercés par un parent, un gardien ou un tuteur « *unless the minor wishes to personally exercise those rights and recourses and is capable of doing so* ». Ainsi, la possibilité pour le mineur d'exercer ses recours directement est expressément prévu. En revanche, la version française du même article indique uniquement que les droits et recours sont exercés « au nom du mineur qui n'a ni la capacité ni la volonté de les exercer personnellement, par le parent ou le tuteur ».

²⁸ LPVPC, art. 4 a)

l'intermédiaire d'un représentant, dans toute procédure qui les intéresse²⁹. Ce droit inclut l'accès aux recours et aux procédures de plaintes³⁰. Dans certaines circonstances, il pourrait être opportun de permettre à l'enfant d'exercer un recours lui-même, par exemple lorsque l'enfant souhaiterait faire retirer des informations à son sujet publiées par ses parents ou tuteurs sur les réseaux sociaux.

En outre, la loi devrait prévoir que les décisions concernant les renseignements personnels d'un enfant doivent être prises dans son intérêt supérieur³¹. La considération de l'intérêt supérieur de l'enfant doit avoir une portée transversale et s'appliquer à l'ensemble des décisions et des traitements de renseignements personnels qui le concernent. Bien qu'un amendement à l'article 12 de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* ait été proposé par le ministre pour souligner la nature sensible des renseignements concernant les mineurs³², il s'agit d'une mesure insuffisante à notre sens pour protéger adéquatement la vie privée des enfants.

D'une part, la notion de « sensibilité » ne permet pas de couvrir plusieurs décisions et traitements de renseignements personnels où l'intérêt supérieur de l'enfant devrait être pris en compte, notamment en matière d'accès ou de conservation. Par exemple, il pourrait ne pas être dans l'intérêt de l'enfant de donner accès à ses renseignements personnels à ses parents ou tuteurs dans certaines situations. Pensons notamment à des informations médicales dans les cas où l'enfant a subi des abus de la part de ces personnes. Or, la désignation de ces renseignements personnels comme étant sensibles n'empêche pas l'accès par le parent.

D'autre part, la notion de l'intérêt de l'enfant permet d'avoir une conception plus holistique de la protection de la vie privée des enfants que la notion de « sensibilité ». Prenons l'exemple d'un jeu mobile qui envoie des notifications à l'enfant s'il ne s'est pas connecté à l'application depuis quelques heures afin de l'inciter à se connecter. Une analyse basée uniquement sur la sensibilité des renseignements personnels d'un mineur pourrait conclure qu'il est acceptable d'utiliser les renseignements sur la dernière connexion au jeu aux fins de lui envoyer une notification, compte tenu que des mesures ont été mises en place afin de protéger ces renseignements contre les bris de sécurité. Au contraire, une analyse basée sur l'intérêt supérieur de l'enfant évaluerait si le traitement de ses renseignements personnels favorise son développement global (psychologique,

²⁹ *Convention relative aux droits de l'enfant*, 1577 RTNU 3, art. 12(1) et (2)

³⁰ COMITÉ DES DROITS DE L'ENFANT, *Observation générale n°12 (2009) : Le droit de l'enfant d'être entendu*, CRC/C/GC/12, (20 juillet 2009), paras. 48-67

³¹ *Convention relative aux droits de l'enfant*, 1577 RTNU 3, art. 3(1)

³²

<https://www.ourcommons.ca/content/Committee/441/INDU/WebDoc/WD12633023/12633023/MinisterOfInnovationScienceAndIndustry-2023-10-20-f.pdf>

cognitif, social, etc.)³³ et pourrait ainsi conclure que cette utilisation est inacceptable, considérant que ces jeux peuvent créer une dépendance chez les enfants³⁴.

2.2. Renforcer le contrôle des consommateurs sur leurs données

Le projet de loi C-27 contient plusieurs mesures qui pourront contribuer à donner du contrôle aux consommateurs sur leur vie privée, notamment en leur permettant de donner leur consentement au traitement de leurs renseignements personnels, d'obtenir la suppression de leurs données et de demander leur transfert d'une plateforme à l'autre. Cependant, ces mesures doivent être renforcées pour assurer un véritable contrôle des Canadiens sur leur vie privée.

Colmater les exceptions au consentement

Bien qu'elle repose essentiellement sur le principe du consentement, la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* présente une longue série d'exceptions à l'exigence d'obtenir le consentement du consommateur pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels³⁵. Or, nous nous inquiétons que certaines de ces exceptions donnent l'occasion aux entreprises de traiter les renseignements personnels des consommateurs à leur discrétion.

Les exceptions les plus préoccupantes figurent au nouvel article 18 de la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*, qui autorise une entreprise à recueillir ou utiliser les renseignements personnels d'un consommateur « à son insu ou sans son consentement » dans le cadre d'activités d'affaires³⁶ ou lorsqu'elle a un « intérêt légitime » à le faire³⁷. Selon nous, ces exceptions au consentement risquent d'ouvrir la porte à toutes sortes d'utilisations des données des consommateurs à des fins de marketing et de publicité, sous prétexte que ces utilisations sont « nécessaires à la fourniture d'un produit ou à la prestation d'un service ». De même, l'exception pour les activités d'affaires n'est pas strictement délimitée puisqu'un règlement pourrait en élargir la portée³⁸.

En fait, cette exception au consentement nous apparaît tout simplement inutile dans le régime de la loi projetée. Rappelons que la loi permet le recours au consentement implicite lorsque la nature sensible des renseignements personnels en cause et les attentes raisonnables de l'individu ne s'y opposent pas³⁹, ce qui pourra souvent être

³³ COMITÉ DES DROITS DE L'ENFANT, *Observation générale no 14 (2013) sur le droit de l'enfant à ce que son intérêt supérieur soit une considération primordiale* (art. 3, par. 1), CRC/C/GC/14, (29 mai 2013), para. 4.

³⁴ <https://www.lapresse.ca/actualites/jeux-mobiles-pour-les-petits/des-casinos-pour-enfants/2023-10-11/gamblification-des-jeux-mobiles-gratuits/on-dresse-les-enfants-a-devenir-accros.php>

³⁵ LPVPC, art. 22-51

³⁶ LPVPC, art. 18(1)(2)

³⁷ LPVPC, art. 18(3)

³⁸ LPVPC, art. 18(2) d)

³⁹ LPVPC, art. 15. Voir aussi : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/collecte-de-renseignements-personnels/consentement/ql_omc_201805/

le cas lorsqu'il s'agit de fournir un service demandé par un consommateur. On ne voit donc guère de raison de prévoir des exceptions permettant de le faire « à l'insu » du consommateur, ajoutant ainsi un risque de dérive inutile. Dans ces circonstances, nous recommandons de retirer le nouvel article 18 de la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*.

Permettre de refuser en bloc le pistage numérique

Pour avoir accès à des services en ligne « gratuits », les consommateurs de l'ère numérique sont pistés et profilés à des fins commerciales par les entreprises. Le modèle d'affaires des géants technologiques, tels que Google et Facebook, repose sur la captation continue d'une myriade de données sur les internautes.

Cette collecte massive de données sur les consommateurs n'a pas seulement lieu lorsqu'ils utilisent les plateformes de ces entreprises : grâce à diverses technologies de pistage, une myriade d'organisations sont en mesure d'enregistrer les activités des internautes dans presque tous les coins du web, le plus souvent à leur insu. Ces entreprises peuvent notamment connaître les sites qu'une personne consulte, le lieu où elle se trouve, son profil démographique et ses préférences⁴⁰. Combinées, ces données très révélatrices de l'intimité d'une personne sont utilisées, entre autres, pour créer des profils publicitaires et pour suggérer du contenu.

Volontairement, certaines entreprises offrent actuellement des options pour permettre aux internautes de cesser de faire l'objet d'une collecte de données sur des sites tiers⁴¹ ou des mécanismes pour refuser de recevoir des publicités ciblées en fonction de leurs activités en ligne⁴². Toutefois, ces options sont souvent méconnues du public et difficiles d'accès, sans compter qu'elles ne garantissent pas un anonymat complet en ligne. Bref, les citoyens voulant échapper au pistage en ligne doivent continuer à déployer des techniques d'autodéfense numérique, comme le blocage des témoins de navigation⁴³.

Pour offrir un mécanisme de consentement effectif aux consommateurs dans l'environnement numérique, nous proposons donc que le projet de loi soit modifié de façon à permettre au consommateur d'exprimer une seule fois son refus du pistage

⁴⁰ Notre étude des politiques de confidentialité de entreprises technologiques montre qu'en fait presque toute donnée générée par un internaute pourrait être recueillie, notamment le temps qu'une personne passe sur chaque site, les métadonnées et diverses données techniques sur les appareils utilisés, les achats effectués, allant jusqu'à la position du curseur de l'internaute sur une page. Voir : Alexandre PLOURDE, *Le prix de la gratuité : doit-on imposer des limites à la collecte de renseignements personnels dans le cadre de la publicité comportementale en ligne?*, Option consommateurs, 2015, p. 18-22

⁴¹ On peut trouver dans les paramètres de Facebook et de Google des options pour limiter la collecte de données sur des sites tiers qu'effectuent ces entreprises et qu'elles rattachent au profil d'une personne. Voir : https://www.facebook.com/off_facebook_activity/activity_list; <https://myactivity.google.com/myactivity>

⁴² L'outil « WebChoices » de l'Alliance de la publicité numérique du Canada permet ainsi de refuser de recevoir des publicités comportementales : <https://youradchoices.ca/fr/outils>

⁴³ Parmi les divers moyens pouvant être déployés par un internaute pour préserver son anonymat en ligne, citons notamment l'utilisation de plugiciels qui bloquent l'exécution de scripts, le blocage des témoins de navigation ou l'emploi de moteurs de recherche respectueux de la vie privée.

en ligne, à toutes les entreprises, par exemple en contraignant les entreprises à respecter un signal « *Do Not Track*⁴⁴ » intégré au fureteur.

Inclure un droit à l'oubli

Bien que le projet de loi C-27 propose des mesures permettant aux consommateurs de demander la suppression de leurs renseignements personnels⁴⁵, ces dispositions nous apparaissent incomplètes. En effet, le projet de loi C-27 ne propose aucune forme de « droit à l'oubli » comme il en existe pourtant au Québec⁴⁶ et en Europe⁴⁷.

La publication de certains renseignements peut causer des préjudices sérieux à une personne, même si leur diffusion initiale était légale en soi. Par exemple, il arrive que des événements du passé rapportés dans les médias et aisément accessibles via des moteurs de recherche web, comme un crime mineur, nuisent aux perspectives de carrière ou à la vie personnelle d'individu des années plus tard. De même, la publication d'informations concernant les mineurs peut entraîner des conséquences négatives sur eux plus tard dans leur vie, comme un vol d'identité ou de l'intimidation⁴⁸.

Or, puisque ces renseignements personnels ont été légalement publiés, une personne ne peut en requérir la suppression même après de nombreuses années⁴⁹. Pourtant, la large diffusion de ces informations via les moteurs de recherche peut faire en sorte qu'une personne subit un préjudice bien plus important que l'intérêt public à y avoir accès. En guise de solution, la loi doit offrir un droit à l'oubli lorsque la diffusion d'un renseignement personnel cause préjudice à un individu, ce qui permettrait de demander le déréférencement d'hyperliens diffusés par les moteurs de recherche.

Assurer un droit à la portabilité pour tous les consommateurs

Le droit à la portabilité est une innovation très pertinente pour les consommateurs. En permettant à un individu de transférer ses données hébergées chez une entreprise vers une autre entreprise, ce droit lui donne la capacité de changer

⁴⁴ Nous avons analysé plusieurs politiques de confidentialité d'entreprises qui indiquaient que leur site Web était susceptible de ne pas répondre à cette demande. Par exemple : <https://privacy.microsoft.com/en-us/privacystatement>; https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/a1340485?trk=microsites-frontend_legal_privacy-policy&lang=en-us&intendedLocale=en ; <https://en.help.roblox.com/hc/en-us/articles/115004630823-Roblox-Privacy-and-Cookie-Policy->; <https://www.gymclassvr.com/privacy>

⁴⁵ LPVPC, art. 55

⁴⁶ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 28.1

⁴⁷ RGDP, art. 17

⁴⁸ Josiane FRÉCHETTE, *Être parent à l'ère du numérique : le partage de renseignements personnels sur les réseaux sociaux et ses conséquences sur le droit à la vie privée et à l'image des enfants*, Option consommateurs, 2019.

⁴⁹ Notons que la loi ne s'applique pas à l'égard des renseignements personnels traités à des fins journalistiques, Voir : LPVPC, art. 6(4)

aisément de fournisseur de service et favorise ainsi une meilleure concurrence entre les entreprises numériques.

Toutefois, le projet de loi C-27 se montre encore ici trop timide pour parvenir à cet objectif. En effet, le droit à la portabilité qu'on y propose ne s'appliquera qu'aux cas où un cadre de mobilité des données entre les entreprises a été adopté⁵⁰. En somme, ce droit dépendra du développement, le cas échéant, d'une réglementation éventuelle et s'appliquera aux seules organisations visées par celle-ci. Bien que certaines modalités comme les supports technologiques acceptables pourraient être définies ultérieurement par règlement, nous estimons plutôt que la loi devrait d'emblée contraindre toutes les entreprises à transférer les données à la demande du consommateur, comme c'est d'ailleurs le cas en vertu de la loi du Québec⁵¹ et en Europe⁵².

Prévoir un droit de révision d'une décision automatisée

Qu'il s'agisse de déterminer les conditions d'octroi de crédit ou d'une assurance, de faire des recommandations de contenu ou même de refuser un service à un consommateur, les décisions automatisées font partie de la réalité des Canadiens depuis longtemps. Souvent, les consommateurs ignorent faire l'objet d'une décision automatisée fondée sur leurs renseignements personnels, ou encore ne comprennent pas les rouages derrière ces décisions – sans compter que ces décisions peuvent être erronées ou mal fondées⁵³.

Bien que le projet de loi C-27 donne le droit au consommateur d'obtenir des explications sur une décision automatisée, sur demande⁵⁴, nous considérons qu'il ne va pas assez loin car il ne leur permet pas d'en demander la révision. En effet, rien dans le projet de loi C-27 ne permet aux consommateurs de contester les décisions mal fondées prises par des systèmes entièrement automatisés, qui pourraient pourtant avoir des conséquences économiques importantes pour eux. En guise de comparaison, le RGPD prévoit que le consommateur a le droit de refuser de faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, lorsque le traitement automatisé produit des effets juridiques concernant le consommateur ou l'affecte de manière significative de façon similaire⁵⁵.

⁵⁰ LPVPC, art. 72 et 123(b).

⁵¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 27 al. 3 [entrée en vigueur le 22 septembre 2024]

⁵² RGPD, art. 20

⁵³ Par exemple, *La Presse* rapportait récemment le cas d'une consommatrice qui n'avait aucune dette mais qui s'était vue refuser le financement d'un appareil de télécommunications, en raison des systèmes informatisés de l'entreprise qui basent leur décision sur l'endettement de la personne. Voir : Marie-Ève FOURNIER, *Crédit : sans dettes, son dossier en souffre*, *La Presse*, 9 juillet 2023, <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2023-07-09/finances-personnelles/credit-sans-dettes-son-dossier-en-souffre.php>

⁵⁴ LPVPC, art. 63(3)

⁵⁵ RGPD, art. 22

2.3. Sécuriser les renseignements personnels

Les enjeux liés à la sécurité des données des consommateurs sont hautement préoccupants. Pour s'assurer de favoriser une culture de la sécurité de l'information chez les entreprises canadiennes, nous proposons de renforcer le projet de loi C-27.

D'abord, la protection offerte aux renseignements personnels dépersonnalisés dans le projet de loi C-27 devrait être accrue. En effet, l'encadrement du processus de dépersonnalisation ne paraît pas contraindre l'entreprise à prendre directement en compte le risque de réidentification⁵⁶; on peut alors craindre que des entreprises qui dépersonnalisent des renseignements y laissent des risques trop importants de réidentification. De même, les renseignements dépersonnalisés traités dans le cadre des exceptions au consentement figurant aux articles 22 et 39 devraient être considérés comme des renseignements personnels⁵⁷, de sorte que l'entreprise soit tenue à un niveau de sécurité élevé quant à ces renseignements.

Ensuite, le projet de loi C-27 manque de mesures visant à prévenir les bris de sécurité. Comme le souligne le CPVP, on n'y trouve ni d'obligation de protection de la vie privée dès la conception, ni d'obligation de tenir des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée⁵⁸. Selon nous, ce type d'obligations permettrait de favoriser le déploiement plus proactif de mesures de sécurité par les entreprises. Notons que ce type d'obligations est prévu dans le cadre juridique du Québec⁵⁹ et en Europe⁶⁰.

2.4. Permettre aux Canadiens de préparer leur mort numérique

Les consommateurs produisent au cours de leur vie numérique une quantité importante d'informations personnelles sous forme de photos, de textes ou de vidéos hébergés sur les plateformes des entreprises numériques. Lors du décès d'une personne, ces souvenirs peuvent être inaccessibles à ses proches et à ses héritiers en raison des restrictions d'accès aux renseignements personnels prévues dans la loi⁶¹. Afin d'aider au processus de deuil des proches, nous proposons deux mesures :

- D'abord, le projet de loi devrait élargir les droits d'accès aux renseignements personnels d'un défunt afin que des proches puissent y accéder si cela est utile dans leur processus de deuil, pourvu que les volontés de la personne décédée ne prévoient pas autrement. En ce moment, le projet de loi C-27 est trop étroit car il ne permet l'exercice des droits d'accès qu'à la personne

⁵⁶ LPVPC, art. 74

⁵⁷ LPVPC, art. 2(3)

⁵⁸ COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Mémoire du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le projet de loi C-27, la Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, Canada, avril 2023, p. 13-14

⁵⁹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 3.3-3.4

⁶⁰ RGPD, art. 25

⁶¹ Alexandre PLOURDE, *Entre mémoire et oublié : les consommateurs face à la mort numérique*, Option consommateurs, 2017

autorisée à administrer la succession, et ce « aux seules fins d'administrer la succession⁶² ».

- Ensuite, le projet de loi devrait permettre aux individus de formuler des directives contraignantes quant au sort de leurs comptes en ligne après leur décès, de façon à déterminer s'ils souhaitent qu'ils soient supprimés ou transmis à des tiers. Ce type de processus a d'ailleurs été mis en place en France⁶³.

Conclusion et résumé des recommandations

En conclusion, nous estimons que le projet de loi C-27 doit être substantiellement renforcé afin qu'il atteigne ses objectifs de dissuasion et qu'il offre un niveau de protection suffisant aux consommateurs canadiens.

En somme, Option consommateurs formule les recommandations suivantes :

- **Donner au CPVP le pouvoir d'imposer directement des sanctions administratives pécuniaires, et ce pour toute infraction à la loi.**
- **Modifier l'article 107 de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* afin de lever toute restriction à l'exercice de recours civils par les consommateurs, en précisant que cet article se cumule aux autres recours civils prévus en droit provincial.**
- **Interdire l'utilisation commerciale des renseignements personnels des enfants afin de leur offrir une meilleure protection dans l'environnement numérique.**
- **Modifier la version française de l'article 4 a) de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* du projet de loi pour prévoir expressément la possibilité pour les enfants d'exercer les droits et recours prévus par la loi.**
- **Prévoir que toutes les décisions et le traitement de renseignements personnels concernant les mineurs doivent être faits dans leur intérêt supérieur.**

⁶² LPVPC, art. 4(c)

⁶³ *Loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*, JORF, 7 janvier 1978, 227, art. 84-85

- Retirer l'article 18 de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* afin d'enlever les exceptions au consentement relatives aux activités d'affaires ou aux intérêts légitimes d'une entreprise.
- Donner expressément le droit aux consommateurs de refuser d'être pistés en ligne, via des mécanismes technologiques simples et faciles d'accès.
- Offrir un droit à l'oubli lorsque la diffusion d'un renseignement personnel cause préjudice à un individu.
- Renforcer le droit à la portabilité pour qu'il s'applique à toutes les entreprises, et non aux seuls cas où un cadre de mobilité des données entre les entreprises a été adopté.
- Prévoir le devoir d'informer les individus lorsqu'un système décisionnel automatisé est utilisé et leur donner le droit de faire réviser une telle décision.
- Modifier l'article 74 de la nouvelle *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* pour contraindre l'entreprise à prendre en compte le risque de réidentification dans le processus de dépersonnalisation.
- Incorporer dans la loi l'obligation, pour les entreprises, de tenir des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ainsi que le principe de protection des données dès la conception.
- Élargir les droits d'accès aux renseignements personnels d'un défunt afin de façon à ce que des proches puissent y accéder si cela est utile dans leur processus de deuil et permettre aux individus de formuler des directives contraignantes quant au sort de leurs comptes en ligne après leur décès.