



Le 9 novembre 2017

Danielle Widmer
Greffière du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie
Chambre des communes

ENVOYÉ PAR COURRIEL : indu@parl.qc.ca

Madame,

L'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) est heureuse d'avoir l'occasion de contribuer aux délibérations du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie dans le cadre de l'examen qu'il a entrepris sur la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).

L'ACCAP est une association à adhésion libre dont les sociétés membres détiennent 99 % des assurances de personnes en vigueur au Canada. L'industrie, qui emploie près de 155 000 Canadiens et dont les investissements au Canada s'élèvent à plus de 810 milliards de dollars, protège plus de 28 millions de Canadiens grâce à des produits comme l'assurance-vie, les rentes, les régimes enregistrés d'épargne-retraite, l'assurance-invalidité et les régimes de santé complémentaires. L'industrie verse aux Canadiens des indemnités totalisant plus de 88 milliards de dollars par année et elle administre environ 70 % des régimes de retraite du Canada.

L'ACCAP a fourni ses observations au Comité permanent en 2009 sur la loi C-27 (*Loi sur la protection du commerce électronique*, ou *LPCE*) et à Industrie Canada, en 2011 et 2013, sur le règlement proposé dans le contexte de cette *Loi*. Le secteur de l'assurance de personnes continue de soutenir l'objectif de la LPCE, à savoir promouvoir « l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation des pratiques commerciales qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique » (article 3). Cependant, l'Association estime que la portée de la *Loi* est trop vaste et que certaines définitions et exclusions soulèvent encore des questions. Par conséquent, la *Loi* a pour effet non voulu d'entraver la croissance du commerce électronique au lieu de l'encourager.

Le présent examen offre la parfaite occasion d'apporter des modifications qui établiront un juste équilibre entre la protection des consommateurs contre le pourriel et d'autres communications électroniques indésirables, d'une part, et, d'autre part, le soutien des activités commerciales légitimes, notamment en permettant aux entreprises de communiquer par la voie électronique avec leurs clients actuels ou éventuels.

Portée de la *Loi* et définition de ce qu'est un message électronique commercial (MEC) : Toutes les préoccupations résident essentiellement dans le fait que la portée de la *Loi* est trop vaste. Celle-ci s'applique aux communications qu'une personne raisonnable ne considérerait pas comme étant du

« pourriel » ou des messages vils. Cela est dû au fait que la définition d'un MEC est trop large. Par exemple, le simple fait d'offrir un lien avec le site Web d'une entreprise, même si ce dernier contient des renseignements visant à stimuler les ventes, ne devrait pas transformer en un MEC un courriel informationnel auquel la *Loi* ne s'appliquerait pas autrement.

Il ne devrait pas y avoir lieu d'exclure les messages électroniques qui communiquent uniquement des renseignements factuels, peu importe que ceux-ci se rapportent à l'emploi courant d'un produit, à des mises à jour ou à niveau de produits, ou à des régimes d'avantages, car ces renseignements ne devraient pas faire des messages les communiquant des éléments visés par la définition de MEC. Ils ne s'apparentent pas à une conduite qui découragerait l'utilisation de moyens électroniques pour mener des activités commerciales. Bien au contraire, ils contiennent de précieux renseignements pour les consommateurs. Par conséquent, il faudrait rationaliser la définition des MEC, et clarifier les exceptions énumérées dans le paragraphe 6(e) de la *Loi* pour faire en sorte que ces messages importants puissent parvenir sans restriction aux consommateurs, par les moyens de communication qu'ils auraient choisis. Telle qu'elle existe maintenant, la *Loi* rate sa cible en compliquant la compréhension de son application et, dans certaines circonstances, elle oblige les entreprises à recourir à des moyens moins efficaces et moins écosympathiques pour communiquer avec leurs clients existants ou nouveaux. La *Loi* doit mettre l'accent sur ce pour quoi elle a été adoptée : combattre l'envoi massif de courriels vils ou indésirables.

Exigences relatives au consentement : Les exigences relatives au consentement sont trop lourdes. Pour savoir qui a donné son consentement et qui ne l'a pas fait, il faut des ressources électroniques considérables que bien des entreprises n'ont pas, nous le craignons. Comme la gestion du consentement explicite reçu et l'application des périodes de conservation appropriées dans le cas du consentement implicite sont complexes, même les entreprises qui ont accès à de telles ressources ne peuvent garantir une fiabilité continue. Par conséquent, nous proposons que la portée du paragraphe 10 (9) de la *Loi* qui décrit les situations où existe un consentement implicite soit élargie de manière que soit reconnu le consentement reçu aux termes de la *LPRPDE*. Autre solution, nous proposons de supprimer le paragraphe 1 (3) qui considère qu'un message électronique contenant une demande de consentement est un CEM.

Droit privé d'action : Il se peut que l'intention du législateur ait été bonne quand il a introduit dans la *Loi* les dispositions sur le droit privé d'action, mais le risque d'engendrer une multitude de litiges causera plus de tort aux entreprises qu'il n'en faut pour protéger les consommateurs. La combinaison du droit privé d'action et de l'incertitude que la vaste portée de la *Loi* engendre fera en sorte que les entreprises dépenseront beaucoup d'argent pour se défendre contre des actions collectives en justice parce qu'elles auront envoyé des messages électroniques qu'elles croyaient en toute bonne foi exemptés de la *Loi*. Pareils risques de poursuites judiciaires refroidiront les intentions des entreprises cherchant des moyens novateurs de joindre les clients.

En fin de compte, la supervision exercée par le CRTC sur l'application de la *Loi* est suffisante, et les pénalités sont assez sévères pour dissuader les entreprises d'envoyer des messages électroniques commerciaux indésirables. Par conséquent, il faut retirer de la *Loi* le droit privé d'action.

Pénalités : Quand nous songeons aux risques que les entreprises courent en essayant d'appliquer une loi dont la portée est trop large et qui contient des exclusions trop complexes et techniques, nous croyons que les pénalités sont trop élevées. Le risque de mal interpréter la *Loi*, sans en avoir l'intention, est réel, et la possibilité qu'une entreprise la transgresse en dépit d'efforts raisonnables doit être une considération primordiale du CRTC s'il veut faire en sorte que les pénalités prévues dans la *Loi* servent à favoriser la conformité et non à punir. Autrement, le prix à payer, tant sur le plan financier qu'en ce qui concerne la réputation de l'entreprise, est trop élevé.

En résumé, le secteur de l'assurance de personnes appuie les objectifs de la *Loi*. Toutefois, l'Association est préoccupée par la portée excessive de celle-ci, étant donné surtout l'incertitude créée par les exemptions qui engendrent un risque réel de compromettre la réalisation des objectifs déclarés de la *Loi*. Nous proposons donc que la définition de MEC soit simplifiée, que les exemptions et les pénalités soient modifiées en conséquence et que le droit privé d'action soit éliminé.

L'industrie sait vivement gré au Comité de lui avoir donné l'occasion de contribuer à son examen de la *Loi* et elle sera heureuse de fournir tout autre renseignement qui lui serait nécessaire.

Cordialement,

« *Anny Duval* »

Anny Duval,
avocate-conseil