



Mémoire de l'ABC présenté au
Comité permanent de l'accès à
l'information, de la protection des
renseignements personnels et de
l'éthique de la Chambre des
communes sur l'examen
quinquennal de la *Loi sur la
protection des renseignements
personnels et les documents
électroniques*

Préparé par l'Association des banquiers canadiens

Janvier 2007



ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

Pour mieux se comprendre

Introduction

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est heureuse d'avoir l'occasion de présenter les commentaires et les suggestions du secteur bancaire relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la Loi), à l'heure où le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements et de l'éthique (ETHI) de la Chambre des communes (le Comité) entreprend l'examen quinquennal de la Loi, prévu par cette dernière. Nos observations qui figurent ci-après exposent une vue d'ensemble de l'expérience des banques à l'égard de la Loi, notre point de vue sur plusieurs enjeux importants qui, à notre avis, devraient être examinés, des suggestions de modifications pour assurer une harmonisation avec les lois provinciales ainsi que le point de vue de l'industrie sur des enjeux soulevés par d'autres intervenants.

Protection des renseignements personnels dans le secteur bancaire

Le secteur bancaire fait figure de chef de file au Canada en matière de protection des renseignements personnels. Les banques reconnaissent que la protection et la confidentialité des renseignements personnels, et en particulier des renseignements financiers personnels, sont une priorité absolue pour les Canadiens. La protection des renseignements personnels a toujours été une pierre angulaire du secteur bancaire, et de solides mesures pour protéger les renseignements personnels sont intégrées aux politiques et aux pratiques des banques.

Le secteur bancaire fut la première industrie au Canada à énoncer publiquement son engagement envers la protection des renseignements personnels en codifiant ses politiques et ses pratiques de façon détaillée. Lancé il y a près de 20 ans, ce code a été modifié plusieurs années plus tard et, de nouveau, en 1996 afin de se conformer au *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA-Q830-96) (code type de l'ACNOR). Le modèle de code de l'ABC, premier code à être confirmé conforme au code type de l'ACNOR, a été remplacé par la Loi en 2001. Les banques, en tant qu'institutions financières de régie fédérale, ont été parmi les premières activités, initiatives et entreprises fédérales assujetties à la Loi, en janvier 2001.

Bien que la Loi ait utilisé les principes du code type de l'ACNOR comme fondement des exigences législatives, elle en a ajouté de nouvelles et a apporté des modifications aux principes du code type de l'ACNOR, lesquelles exigeaient que les entreprises, y compris les banques, réexaminent comment elles avaient mis en œuvre la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités. Des ajustements ont été nécessaires et mis en application, et les politiques et procédures des banques continuent de témoigner du leadership et de l'engagement de cette industrie envers une solide protection des renseignements personnels.

Les banques canadiennes s'efforcent d'éviter que leurs activités et les renseignements personnels de leurs clients servent à commettre un crime financier, qu'il s'agisse d'escroquerie, de vol d'identité, de télémarketing trompeur, de fraude par carte de débit ou de crédit ou de blanchiment d'argent. Leurs efforts comprennent la

formation des employés, des processus et procédures internes rigoureux, des programmes de sensibilisation des clients ainsi que la collaboration avec les gouvernements, les forces de l'ordre et d'autres organismes, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Le secteur bancaire consacre beaucoup d'efforts et d'argent à la prévention et à la détection de la fraude et d'autres crimes contre les banques et leurs clients, y compris les activités criminelles découlant du vol d'identité.

La protection des renseignements personnels de nos clients et de nos employés est primordiale. Néanmoins, lorsqu'on traite plus de 11 millions de transactions par jour pour répondre aux besoins des clients, des erreurs peuvent survenir. L'objectif des banques est de les réduire au minimum et de s'assurer qu'elles ne se reproduisent pas. Étant donné les interactions quasi quotidiennes des clients avec leur banque, le nombre relativement faible de plaintes reçues par le Commissaire à la protection de la vie privée en matière de protection des renseignements personnels fournit une preuve solide du succès des banques à ce chapitre.

En général, les banques sont d'avis que la Loi sert bien les Canadiens en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués à leur sujet par des organisations du secteur privé et que, d'un point de vue organisationnel, elle prévoit la structure nécessaire pour permettre à ces organisations de mettre en œuvre efficacement ses exigences dans le cadre de leurs activités commerciales. Il y a cependant quelques domaines où des modifications à la Loi pourraient être à l'avantage des consommateurs, améliorer la clarté et combler des lacunes devenues manifestes.

Communication sans consentement lorsque c'est dans l'intérêt public

Il y a des situations, tant dans le cas des banques que des autres organisations, où les exigences actuelles de la Loi empêchent les employés d'agir dans le meilleur intérêt d'un particulier ou d'un groupe de particuliers. Dans le contexte bancaire, une telle situation survient, par exemple, lorsqu'un banquier soupçonne un abus financier, en particulier auprès d'une personne âgée qui retire de l'argent de son compte. Cette dernière semble subir la pression de la personne qui l'accompagne ou le retrait ne reflète pas ses habitudes. En vertu de la législation actuelle, le banquier qui soupçonne un abus ne peut communiquer l'information concernant cette transaction aux autorités, à la famille du client vulnérable ou à une autre personne responsable qui pourrait faire enquête et mettre fin à tout abus.

L'abus financier des aînés est un enjeu important au Canada. Les données de *l'Enquête sociale générale sur la victimisation*, menée en 1999 par Statistique Canada, ont montré qu'environ 7 % des aînés ont indiqué avoir fait l'expérience d'une forme d'abus émotif ou financier de la part d'un enfant adulte, d'un aidant ou d'un conjoint au cours des cinq années précédant l'enquête. L'abus financier, forme d'abus la plus courante, peut comprendre le détournement de fonds, l'utilisation inappropriée des procurations ainsi que d'autres fraudes et escroqueries.

Avant l'entrée en vigueur de la Loi, la common law (décision *Tournier*) permettait aux banquiers de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé lorsque c'était dans l'intérêt public. Les banques avaient en général recours à ce droit dans des situations telles que l'abus décrit ci-dessus. Les banquiers éprouvent encore cette obligation – et subissent souvent la pression exercée par

les groupes de défense de l'intérêt public et les autorités publiques – d'agir et de signaler l'abus soupçonné à un autre membre de la famille ou aux autorités. Les lois de la Colombie-Britannique et de l'Alberta définissent « instance judiciaire » comme incluant des recours en common law ou en equity, ou prévus par la loi (voir les définitions figurant dans ces lois). Pourtant, le paragraphe 7(3) de la Loi ne permet pas ce type de communication sans le consentement du client, lequel est difficile à demander dans ce type de situation.

Voici un autre exemple de situation que l'on retrouve dans le contexte bancaire : lors d'une catastrophe naturelle (comme le tsunami de 2004 ou l'attentat à la bombe à Bali), où des membres de la famille veulent savoir si un proche a survécu et cherchent à obtenir de l'information afin de déterminer si des transactions ont été effectuées au moyen d'une carte de crédit ou d'un autre compte, ce qui indiquerait que cette personne est toujours en vie.

La capacité des banques d'agir sur des questions de devoir public, dans les paramètres de la jurisprudence en common law, leur ait utile ainsi qu'à leurs clients. Soulignons que ce devoir en common law de protéger l'intérêt public n'exonère d'aucune façon les banques de la nécessité de traiter les renseignements de leurs clients de manière responsable. Il reconnaît simplement que les droits individuels, y compris les droits en matière de protection des renseignements personnels, peuvent parfois entrer en conflit les uns avec les autres ou avec l'intérêt public en général.

Il y a aussi des situations que l'on retrouve dans le contexte de l'emploi, où l'employeur a besoin de transmettre des renseignements importants à un employé, mais est incapable de trouver cet employé et doit communiquer avec le plus proche parent ou la personne-ressource désignée.

Bien que l'alinéa 7(3)e) autorise la communication « à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne », il ne semble pas que cette disposition s'applique aux situations précitées. De plus, bien que répréhensible, l'abus financier ne contrevient souvent à aucune loi existante. Nous recommandons que la Loi soit modifiée afin de permettre la communication de renseignements aux parties appropriées lorsqu'il y va de l'intérêt public.

Nous recommandons que le paragraphe 7(3) de la Loi ait une portée plus large afin de permettre la communication de renseignements personnels aux autorités appropriées, au plus proche parent de l'intéressé ou à une personne-ressource désignée, lorsque la communication de cette information est dans l'intérêt de cette personne ou du public.

Enquêtes

La Loi devrait être modifiée afin de suivre le modèle législatif de la Colombie-Britannique lequel, au lieu de désigner un organisme d'enquête, permet de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement pour les fins d'une enquête. Un tel changement permettrait non seulement de remédier aux incohérences entre les exemptions relatives à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels (paragraphe 7(1), 7(2) et 7(3)) décrites

ci-après, mais aussi le fardeau administratif du gouvernement, lequel doit modifier la réglementation tous les quelques mois pour ajouter à la liste d'autres organismes d'enquête approuvés.

La Loi comporte des incohérences entre les exemptions relatives à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, qui peuvent nuire aux efforts des banques pour prévenir la fraude contre leurs clients, d'autres clients et la banque. Dans leurs efforts pour prévenir la fraude et enquêter à cet égard, les banques font face à des situations où elles ont besoin de pouvoir recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé, mais elles sont incapables de le faire en raison des incohérences de la Loi, entre les paragraphes 7(1), 7(2) et 7(3). Par exemple, bien que la Loi permette à une organisation de recueillir et de communiquer des renseignements sur la violation d'un accord, elle n'autorise pas leur usage interne dans le cours de l'enquête visant à prévenir d'autres fraudes contre ce client, d'autres clients ou la banque.

De même, une banque qui fait enquête sur une fraude pourrait trouver et utiliser à l'interne de l'information suggérant une contravention au droit étranger, mais elle serait incapable de recueillir toute autre information pour confirmer ce doute. Elle pourrait même communiquer ces renseignements au Bureau de prévention et d'enquête du crime bancaire (BPECB), mais ce dernier ne pourrait rien en faire, car il ne peut communiquer l'information liée à une contravention au droit étranger, même aux autorités locales ou à d'autres organisations locales qui pourraient subir un impact similaire. Il s'agit d'obstacles importants aux enquêtes et à la prévention d'autres crimes contre le reste de l'industrie.

La loi de la Colombie-Britannique inclut la « prévention d'une fraude » comme l'une des composantes acceptables de sa définition du terme « enquête » (définitions de l'article 1). Bien que la Loi ne définisse pas le terme « enquête », ce concept pourrait sans doute être appliqué de manière utile à la Loi afin de fournir aux organisations une plus grande capacité de contribuer à la prévention de la fraude.

Dans la Loi, le terme « enquête » doit être clarifié afin d'assurer qu'il englobe et permet le plein éventail des circonstances nécessaires et souhaitables pouvant mener à une enquête. Les lois de la Colombie-Britannique (art. 1) et de l'Alberta (par. 1f)) permettent la tenue d'une enquête liée à la violation d'un accord, à la contravention à une loi, à la prévention de la fraude et à des circonstances ou à une conduite pouvant donner lieu à un recours ou à une dispense en vertu d'une loi, en common law ou en equity.

Nous recommandons que la Loi soit modifiée afin de s'harmoniser avec la législation provinciale en définissant le terme « enquête », de sorte que le plein éventail des circonstances acceptables que prévoit la législation provinciale figure clairement dans la loi fédérale.

Exemptions relatives aux droits d'accès

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi, en 2001, ses dispositions concernant l'accès sont utilisées par certains individus¹ pour contourner ou renverser des processus et des activités commerciales légitimes d'une manière

¹ Il peut s'agir de clients ou d'employés, actuels ou anciens.

contraire à l'intention de la Loi. Les demandes d'accès devraient servir à des fins légitimes de protection des renseignements personnels et non à contrecarrer d'autres actions commerciales ou juridiques légitimes, ni pour des raisons futiles, vexatoires ou entachées de mauvaise foi. Il existe aussi des circonstances où une protection supplémentaire des renseignements personnels détenus par des organisations est requise. Nous croyons que des mesures spécifiques doivent être ajoutées à la Loi afin de tenir compte des préoccupations en matière d'accès qui sont énumérées ci-après.

a) Contournement de la procédure établie

Certains individus utilisent les droits d'accès en vertu de la Loi pour obtenir des renseignements liés à une procédure judiciaire. Les documents créés aux fins d'un litige sont protégés par privilège et il n'est pas nécessaire qu'ils soient fournis à d'autres parties en vertu des règles de procédure (privilège relatif à un litige). Il semble que l'énoncé actuel de l'alinéa 9(3)a) autorise l'accès à ces documents. Une modification est requise afin que l'accès puisse être refusé si l'information est protégée par un privilège reconnu par la Loi. La loi de l'Alberta tient compte de cet aspect à l'alinéa 24(2)c), en prévoyant une exemption lorsque l'information a été recueillie aux fins d'une enquête ou d'une procédure judiciaire.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée pour clarifier qu'une organisation peut refuser une demande d'accès à des renseignements personnels lorsque cette information a été recueillie aux fins d'une enquête ou d'une procédure judiciaire existante ou prévue.

b) Protection des renseignements aux fins d'enquête

Bien que l'alinéa 9(3)c.1) exempte une organisation de communiquer à l'intéressé des renseignements personnels recueillis au titre de l'alinéa 7(1)b) dans le cadre d'une enquête sur la violation d'un accord ou sur la contravention à une loi, cette exemption n'est pas suffisamment large pour englober les renseignements recueillis dans le cours normal des affaires, mais subséquentement liés à une enquête. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une banque enquête sur une fraude alléguée de tirage à découvert ou de détournement de fonds, et recueille des renseignements sur les transactions antérieures d'un client ou d'un employé. Si l'intéressé était mis au courant du fait que la banque recueille ces renseignements en particulier, cela pourrait gêner l'enquête et empêcher l'arrestation du fraudeur. La Loi prévoit qu'une organisation n'est pas tenue de communiquer les renseignements recueillis aux fins d'une enquête, mais cette disposition ne s'applique pas aux renseignements utilisés aux fins d'une enquête. L'exemption prévue à l'alinéa 9(3)c.1) devrait être élargie afin d'inclure tous les renseignements qui, s'ils sont communiqués, pourraient nuire à une enquête interne portant sur la violation d'un accord ou sur la contravention à une loi.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée pour clarifier qu'une organisation peut refuser une demande d'accès à des renseignements personnels par l'intéressé, lorsque cet accès pourrait nuire à une enquête interne portant sur la violation d'un accord ou sur la contravention à une loi du Canada ou d'une province.

c) Contournement des frais normaux légitimes

Les clients des banques qui désirent des copies de remplacement de documents qui leur ont déjà été fournis présentent souvent une demande d'accès afin d'éviter les frais normalement liés à un relevé de

remplacement. Bien que le simple remplacement d'un relevé ne constitue pas un abus important, d'autres demandes semblent bel et bien contrevenir à l'intention de la Loi. Par exemple, des clients qui n'ont pas conservé leurs relevés et d'autres dossiers et qui, en raison d'une vérification gouvernementale ont besoin de relevés et de reçus pour un certain nombre d'années, utilisent les dispositions d'accès pour éviter de payer les coûts appréciables que la banque doit engager pour retracer l'information demandée. De même, un exécuteur testamentaire qui n'a pas tous les dossiers d'une succession demandera souvent des relevés portant sur plusieurs années afin de finaliser le dossier et, de nouveau, peut utiliser une demande d'accès en vertu de la Loi pour éviter de payer les frais engagés pour retracer cette information. Ces usages de la Loi et d'autres semblables ne sont pas liés à la protection des renseignements personnels, et les exigences en matière d'accès ne devraient pas servir à éviter le paiement des coûts raisonnables engagés pour retracer cette information.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée pour clarifier qu'une organisation peut imputer des coûts raisonnables pour fournir à l'intéressé l'accès à ses renseignements personnels, lorsque cette information lui a déjà été fournie et nécessite d'engager des frais pour lui être communiquée.

d) Accès essentiel

Les banques appuient le principe de l'accès et s'efforcent de respecter l'esprit et la lettre de la Loi à cet égard. Étant donné la nature complexe des grandes organisations comme les banques, il est toutefois quasi-impossible, pour une banque qui reçoit une demande exigeant tous les renseignements sur l'intéressé, de respecter en tout point cette requête.

Un client qui fournit à la banque des renseignements complets sur sa relation avec celle-ci (tous les produits et services bancaires qu'il utilise) recevra à coup sûr toute l'information associée à ces produits et services. Cependant, il se peut que d'autres détails, comme les listes fournies à des agents de distribution qui postent les relevés ou d'autres processus routiniers similaires qui sont associés à l'exploitation normale d'un compte, lesquels font partie des processus opérationnels, ne puissent être retracés que moyennant des efforts et des frais importants, lorsque c'est possible. Étant donné que l'intéressé estimera probablement que ce type de renseignements n'est pas pertinent à sa demande d'accès, il serait utile que la Loi soit modifiée afin de clarifier qu'une demande d'accès est réputée avoir été satisfaite si les renseignements essentiels ont été fournis.

De plus, le coût de la tenue d'une recherche de renseignements personnels devrait être un facteur pertinent lorsqu'il s'agit de déterminer si une organisation a respecté ses obligations relativement à une demande d'accès. L'organisation devrait être tenue à une norme raisonnable dans la conduite d'une recherche, et non à une recherche « parfaite », pour respecter ses obligations relatives à une demande d'accès.

L'ABC recommande que le paragraphe 9(3) soit modifié afin de considérer qu'une demande d'accès a été satisfaite si les renseignements essentiels liés à la relation de l'intéressé avec l'organisation ont été fournis et si la fourniture d'autres renseignements non essentiels entraînerait un coût considérable pour l'organisation. Nous recommandons que la Loi prévoie spécifiquement qu'une organisation n'est pas tenue de répondre à

une demande d'accès à des renseignements personnels qui ont déjà été fournis à l'intéressé de manière raisonnable.

e) Demandes futiles, vexatoires ou entachées de mauvaise foi

Les organisations reçoivent à l'occasion des demandes d'accès répétitives et, semble-t-il, systématiques aux renseignements personnels qu'elles détiennent sur des particuliers. Dans de nombreux cas, ces demandes pourraient être classées comme « futiles, vexatoires ou entachées de mauvaise foi », caractéristiques que la Loi reconnaît comme suffisantes pour permettre au Commissaire d'éviter la préparation d'un rapport au sujet d'une plainte. Une organisation serait davantage en mesure de servir les consommateurs ayant des besoins légitimes d'accès, si la Loi prévoyait qu'elle n'est pas tenue de répondre aux demandes moins légitimes qui semblent abuser du droit d'accès. Bien entendu, les consommateurs pourraient toujours en appeler des demandes d'accès refusées en s'adressant au Commissaire.

L'ABC recommande que le paragraphe 9(3) soit modifié afin de clarifier qu'une organisation peut refuser une demande d'accès à des renseignements personnels lorsque celle-ci abuse du droit d'accès, étant futile, vexatoire ou entachée de mauvaise foi eu égard à une multiplicité de facteurs.

Recours en cas de divergence de point de vue relativement à une demande d'accès

Le paragraphe 9(3) de la Loi reconnaît, entre autres dispositions, le secret professionnel liant l'avocat à son client, les renseignements commerciaux confidentiels et l'inviolabilité des renseignements détenus dans le cadre d'un règlement officiel des différends, et prévoit ainsi des cas où le droit d'accès peut être refusé. Le Commissaire peut, dans le cadre de son enquête sur les plaintes concernant un refus d'accès par une organisation, recueillir les renseignements faisant l'objet du différend afin de mieux déterminer si cette information devrait ou non être communiquée. Même si une organisation croit fermement que ces renseignements relèvent du secret professionnel liant l'avocat à son client, des renseignements commerciaux confidentiels et du processus de règlement officiel d'un différend, le Commissaire peut estimer que cette information ne fait pas partie des cas d'exception et qu'elle devrait être fournie à l'intéressé.

Si, malgré la conclusion du Commissaire, l'organisation croit toujours que l'exemption devrait s'appliquer, et si l'organisation est prête à en appeler de cette conclusion par le seul moyen dont elle dispose – c'est-à-dire en refusant de se conformer et en forçant peut-être ainsi le Commissaire à s'adresser aux tribunaux – la Loi devrait clairement indiquer que le Commissaire n'a pas le droit de communiquer les renseignements litigieux en sa possession avant la décision d'un tribunal.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée afin de clarifier que le Commissaire doit assurer la confidentialité des renseignements personnels recueillis dans le cadre d'une enquête ou protégés par privilège, ou encore commercialement confidentiels et, nonobstant une conclusion contraire, respecter le point de vue d'une organisation qui estime qu'une exemption d'accès s'applique jusqu'à ce qu'un tribunal en décide autrement.

Échange de renseignements au sein d'un groupe de sociétés

Bon nombre de sociétés qui possèdent de multiples filiales distinctes, conformément aux exigences réglementaires fédérales-provinciales, exercent néanmoins leurs activités en tant que groupe unique relevant d'une seule équipe de gestion. Les banques ne font pas exception, puisque les activités bancaires sont de régie fédérale et, par exemple, les activités liées aux domaines de l'assurance et des valeurs mobilières sont de compétence provinciale. Toutefois, d'autres lois exigent qu'un groupe bancaire exerce ses activités et en fasse la déclaration en tant que groupe unique.

Le Cadre de Bâle sur les fonds propres, où la fonction responsable de la conformité doit examiner la totalité de l'organisation afin de déterminer le risque global que représente le groupe bancaire pour certains emprunteurs, en est un exemple. Il en va de même des exigences concernant la lutte contre le recyclage de l'argent, le groupe bancaire devant examiner les activités de chaque client à l'échelle du groupe, et non uniquement au niveau de chaque entité prise séparément. Dans le domaine des valeurs mobilières, les évaluations ayant trait aux transactions entre personnes apparentées doivent comporter de l'information provenant de toutes les entités du groupe financier, et non de chaque entité prise séparément.

Ces autres exigences législatives prévoient que les renseignements sur les particuliers soient communiqués et compilés au niveau du groupe de sociétés, mais semblent contrevenir aux exigences de la Loi qui interdisent l'échange de renseignements entre les différentes entités d'un groupe de sociétés. Il serait souhaitable que des modifications soient apportées à la Loi afin de prendre en compte ces autres exigences législatives et de faciliter la déclaration réglementaire requise.

L'ABC recommande que la loi soit modifiée afin de prendre en compte les autres exigences réglementaires et de faciliter la déclaration réglementaire en tant que groupe de sociétés.

Harmonisation fédérale-provinciale

Lors de la rédaction des lois de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, qui ont par la suite été jugées sensiblement similaires à la Loi, les rédacteurs provinciaux avaient l'avantage de pouvoir consulter et utiliser les dispositions souhaitables de cette dernière, et de tirer des leçons des premières années d'expérience de mise en œuvre de la Loi pour améliorer leurs mesures législatives. En général, ces lois provinciales, claires et pratiques, reflètent la réalité d'aujourd'hui en matière de protection des renseignements personnels.

Cet examen quinquennal de la Loi donne aux artisans de la politique et aux rédacteurs législatifs fédéraux la même occasion d'utiliser l'expérience provinciale pour améliorer et mettre à jour la Loi. Nous sommes en faveur d'un examen général des lois provinciales et, lorsqu'elles procurent plus de clarté, de l'utilisation de ces dispositions. Les domaines les plus importants à clarifier, du point de vue du secteur bancaire, sont exposés ci-après.

a) Élargir la définition applicable aux renseignements relatifs à la personne-ressource

Depuis l'adoption de la Loi, la technologie de l'information s'est traduite par une expansion considérable du recours à la technologie des communications dans le contexte des affaires, la messagerie électronique en étant un bon exemple. Il est maintenant essentiel que la Loi soit mise à jour afin de permettre aux employeurs de communiquer les adresses électroniques et les numéros de télécopieur d'affaires des employés, de sorte que les clients et d'autres personnes puissent communiquer avec eux. De plus, afin d'être adapté aux innovations futures en matière de communication commerciale, la Loi devrait permettre la communication d'autres renseignements d'affaires similaires, comme le prévoit le paragraphe 1(a) de la loi de l'Alberta.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée pour s'harmoniser avec la législation provinciale essentiellement similaire afin de définir « renseignements personnels » comme excluant tous les renseignements relatifs aux personnes-ressources d'une entreprise, y compris les adresses électroniques et les numéros de télécopieur d'affaires ainsi que les autres renseignements d'affaires similaires, de manière à pouvoir s'adapter aux technologies futures en matière de communication commerciale.

b) Collecte et utilisation de renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé pour recouvrer ou payer une créance ou faire respecter une obligation

L'alinéa 7(3)b) de la Loi permet la communication de renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement en vue de recouvrer une créance que l'organisation a contre l'intéressé. Une organisation qui tente de recouvrer une créance doit obtenir des renseignements supplémentaires, comme les allées et venues actuelles de l'emprunteur ou l'emplacement des biens constituant la garantie du prêt (voiture, bateau, etc.), et utiliser tous les renseignements disponibles pour recouvrer la créance. Nous recommandons que des exemptions similaires soient prévues, tant pour la collecte que pour l'utilisation des renseignements personnels, et également pour le remboursement d'une créance. Ce type de disposition figure dans les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique (alinéa 12(1)) et 14i) respectivement.

Nous recommandons aussi que la Loi soit modifiée afin d'élargir la notion de « recouvrement d'une créance » afin qu'elle englobe celle de « faire respecter une obligation » que l'intéressé a envers l'organisation. Ce changement mineur est nécessaire pour permettre de faire respecter une obligation qui n'est pas nécessairement une créance, comme dans le cas de l'obligation de conserver un bien hypothéqué en bon état, du recouvrement de l'impôt en souffrance payable en vertu d'un prêt hypothécaire, de la réalisation d'un bien faisant l'objet d'une sûreté, de procédures pour obtenir une injonction, d'une obligation de remboursement en vertu d'une lettre de crédit et d'une indemnité consentie en remplacement de chèques perdus.

L'ABC recommande que l'article 7 soit modifié afin de permettre à une organisation de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé en vue de recouvrer une créance ou de faire respecter une obligation contractuelle que l'intéressé a envers l'organisation, ou en vue de payer une créance que l'organisation a envers l'intéressé.

c) Fusions, acquisitions et titrisation

Dans le cas de l'acquisition de la totalité ou d'une partie de l'actif ou des actions d'une organisation par une autre, l'acquéreur a besoin – avant de prendre une décision et en toute confidentialité – de pouvoir évaluer l'acquisition avec la diligence raisonnable nécessaire et, ce faisant, examine des dossiers pouvant contenir des renseignements personnels sur les clients et les employés. En général, les parties de ce type de transaction sont liées par des restrictions contractuelles en ce qui a trait à la confidentialité des renseignements communiqués. De plus, dans bien des cas, les employés sont un élément important de l'entreprise faisant l'objet de l'acquisition, et l'acquéreur éventuel aura souvent besoin de renseignements sur eux afin de pouvoir présenter une offre intéressante aux employés qu'il entend conserver. Il serait inapproprié que les personnes visées, dont l'information a été communiquée, en soient informées dans ces circonstances. De plus, en ce qui a trait aux employés, si l'on exige leur consentement avant de communiquer l'information à l'acquéreur, l'analyse de cette information entraînera un délai entre ce moment et la date à laquelle des offres pourraient être présentées aux employés, période pendant laquelle ces derniers seraient tenus dans l'incertitude – ce qui nuit grandement aux intérêts de toutes les parties, y compris les employés.

Si l'acquisition devait avoir lieu, tous les renseignements personnels concernant l'actif transféré seraient alors communiqués à l'acquéreur, qui les utiliserait par la suite. Ce serait le cas, par exemple, d'une banque vendant une partie de ses opérations ou de son actif, ou encore une ligne de produits; ou d'une banque faisant l'acquisition d'une autre institution financière. La loi de l'Alberta en matière de protection des renseignements personnels (art. 22) prévoit certaines dispositions souhaitables relativement aux transactions commerciales afin d'autoriser la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements liés à la restructuration des sociétés et aux transactions commerciales, telles que les fusions et les acquisitions ainsi que la titrisation de l'actif. Nous recommandons que la Loi soit modifiée pour intégrer des dispositions similaires visant à reconnaître et à faciliter de telles transactions commerciales.

Dans le cas des banques et des autres organisations assujetties à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité*, celle-ci exige toutefois qu'une organisation conserve certains renseignements pendant cinq ans suivant la fermeture d'un compte ou la fin d'une relation. Après la vente, bien que le vendeur ne soit plus propriétaire des renseignements, il se peut qu'il en conserve une partie, uniquement pour se conformer à la réglementation. Toute information détenue par le vendeur l'est strictement aux fins de conformité réglementaire, de sorte que toute demande d'accès devrait être dirigée vers le nouveau propriétaire de l'information. Par conséquent, une restriction devrait s'appliquer aux droits d'accès de l'intéressé, en ce sens que ce dernier ne devrait pas pouvoir obtenir l'accès à ses renseignements personnels, sauf par le biais du nouveau propriétaire de l'entreprise, lequel détient alors cette information.

Nous recommandons que la Loi soit modifiée afin d'inclure une exception au consentement, similaire à celle figurant dans la loi de l'Alberta, laquelle autoriserait spécifiquement le transfert et l'utilisation des processus liés aux renseignements personnels qui sont nécessaires pour examiner la faisabilité et la mise en œuvre des activités commerciales, telles que la restructuration des sociétés, la titrisation et la vente des éléments d'actif d'une entreprise.

d) Correction d'avis, y compris les avis d'experts ou de professionnels

Le paragraphe 25(5) de la loi de l'Alberta prévoit une exemption de correction ou de modification à l'égard des avis, y compris les avis d'experts ou de professionnels. Dans le contexte bancaire, les décisions relatives aux prêts reposent souvent sur un avis, comme dans le cas des évaluations de propriété, et des rapports environnementaux sont régulièrement obtenus pour utilisation par la banque en vue d'évaluer si celle-ci peut consentir un prêt. Que l'auteur de la demande de prêt soit ou non d'accord avec l'avis ou le contenu d'un rapport, la banque ne devrait pas être tenue de modifier ces avis d'expert.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée afin de préciser qu'une organisation n'est pas tenue de modifier les avis, y compris ceux d'experts ou de professionnels.

e) Collecte de renseignements dans l'intérêt d'une personne

Dans le contexte commercial, il y a de nombreux cas où des renseignements sont recueillis sur un particulier auprès d'une autre personne, dans l'intérêt de ce dernier. En voici des exemples : le nom et l'adresse du destinataire d'une livraison (le fleuriste recueille le nom et l'adresse de maman pour lui faire parvenir des fleurs à la fête des mères); un assureur recueille l'adresse et le permis de conduire du conjoint et des enfants à charge qui conduisent la voiture familiale; un avocat recueille le nom et les coordonnées des bénéficiaires d'un testament; un assureur recueille des renseignements sur le bénéficiaire d'une police d'assurance; et une banque recueille de l'information sur le bénéficiaire d'un REER/FERR. Le paragraphe 14a) de la loi de l'Alberta autorise la collecte de renseignements sans le consentement de l'intéressé, lorsque c'est dans l'intérêt de cette personne et que l'on ne s'attendrait pas raisonnablement à ce que celle-ci s'y objecte. Il serait souhaitable d'apporter cette amélioration à la Loi.

L'ABC recommande que la Loi soit modifiée afin de prévoir qu'une organisation peut recueillir des renseignements personnels sur un particulier, lorsqu'il y va de l'intérêt de ce dernier et que celui-ci ne s'y objecterait probablement pas.

f) Accès risquant d'empêcher la collecte

La loi de l'Alberta prévoit une exemption d'accès importante à l'alinéa 24(2)d), lequel s'applique aux situations où la communication des renseignements pourrait faire en sorte que ce type d'information ne soit plus fourni à l'organisation, ce qui ne serait raisonnablement pas le cas autrement. Par exemple, dans le contexte de l'emploi, cette situation pourrait s'appliquer à l'obtention de références en vue d'une embauche éventuelle ou à une dénonciation où l'on craint des représailles.

L'ABC recommande qu'une disposition soit ajoutée à la Loi afin de permettre aux organisations de refuser l'accès aux renseignements personnels dans le cas où la communication pourrait empêcher l'organisation d'obtenir l'information, lorsqu'il est raisonnable de croire que ce type de renseignements serait autrement fourni.

g) Communication à des organismes d'autoréglementation

De plus en plus d'organisations sont régies par des organismes d'autoréglementation (OAR) et sont assujetties à des règles et à des exigences remplaçant la réglementation gouvernementale. Dans le secteur financier, l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels en sont des exemples. Dans le cadre de leurs responsabilités en matière de surveillance de la conformité, les OAR ont besoin de renseignements sur les plaintes provenant des clients. Le consentement du client n'est pas toujours suffisant ou possible. Le paragraphe 20n) de la loi de l'Alberta reconnaît que les organisations doivent pouvoir communiquer des renseignements en vue d'assurer une protection contre la fraude, la manipulation du marché ou des pratiques commerciales inéquitables, ou en assurer la prévention, la détection ou la suppression, lorsque l'organisation qui communique les renseignements ou à laquelle les renseignements sont communiqués est autorisée en vertu d'une loi à cet égard. Il serait souhaitable d'ajouter une disposition similaire à la Loi.

Autre avenue : si les OAR pouvaient être définis en tant qu'institution gouvernementale ou subdivision d'une telle institution, l'alinéa 7(3)c.1)iii) s'appliquerait. Autre possibilité : l'alinéa 7(3)l) pourrait être élargi en modifiant l'énoncé comme suit : « demandée **ou permise** » par la loi.

L'ABC recommande qu'une disposition soit ajoutée à la Loi pour faciliter la communication des renseignements requis par les organismes d'autoréglementation.

Pouvoirs du commissaire

Le secteur bancaire estime que le modèle actuel de l'ombudsman dans le cas du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) est efficace pour établir un équilibre entre les droits des personnes à la protection de leurs renseignements personnels et les droits des organisations d'utiliser cette information de façon légitime à leurs fins commerciales. Le modèle de l'ombudsman permet au CPVP de travailler à la fois avec les consommateurs et les organisations afin de les aider à mieux comprendre ce qui est – et ce qui n'est pas – requis pour atteindre l'objectif ultime de la protection des renseignements personnels.

La très grande majorité des organisations apprécient pouvoir travailler avec le CPVP sur une base de collaboration afin d'améliorer la conformité. La capacité du CPVP de signaler publiquement les organisations non conformes et/ou de s'adresser à la Cour fédérale fournit un puissant incitatif à la conformité et le moyen d'imposer cette conformité, au besoin. Le Commissaire a déjà des pouvoirs - tels que les vérifications internes, le dépôt de plaintes et d'autres types d'enquête, les poursuites et la déclaration des organisations récalcitrantes - dont aucun n'a encore été utilisé dans une mesure importante.

Dans le contexte commercial, la bonne réputation d'une organisation est la pierre angulaire de son succès. Lorsqu'elle est entachée, il est difficile de la restaurer. Les consommateurs accordent de l'importance à la protection de leur vie privée et de leurs renseignements personnels. Dans le marché concurrentiel d'aujourd'hui, de nombreux consommateurs passeront à une autre organisation s'ils ont l'impression que

leurs renseignements personnels ne sont pas adéquatement protégés. Par conséquent, la capacité du Commissaire de publier le nom des organisations non conformes constitue une mesure incitant fortement la plupart des organisations à assurer la conformité.

Si le gouvernement devait décider qu'il est souhaitable de modifier la nature des pouvoirs du Commissaire, il devrait reconnaître qu'un tel changement serait un exercice complexe qui aurait une incidence sur les autres rôles du CPVP – par exemple, en matière de médiation, d'éducation et de vérification – et qu'il exigerait un nouvel examen du rôle de la Cour fédérale aux termes de la Loi. À ce titre, les répercussions de cette modification devraient faire l'objet d'une recherche et d'une évaluation approfondies qui exigeraient plus de temps, à notre avis, que ce que permet l'examen actuel de la Loi. Ce type de modification devrait être reporté au prochain examen de la Loi afin de laisser suffisamment de temps pour étudier cette question en profondeur.

Publication du nom des organisations non conformes

Certains intervenants ont publiquement suggéré que la Loi exige du Commissaire de publier le nom de toutes les organisations non conformes. Les partisans de cette position allèguent qu'elle favoriserait l'équité, l'efficacité du marché, la conformité, la responsabilité et la surveillance.

Bien que le secteur bancaire soutienne les principes endossés par ces acteurs, nous ne croyons pas que la publication du nom de chaque organisation, dans chaque cas jugé non conforme à la Loi par le Commissaire, soit juste pour l'organisation ou ait vraiment de la valeur pour les consommateurs. La publication de chaque cas de non-conformité aux exigences en matière de protection des renseignements personnels pourrait avoir des répercussions non justifiées, mais importantes et défavorables sur la réputation d'une entreprise et induire en erreur les consommateurs.

Lorsque le traitement des renseignements personnels soulève des préoccupations importantes et entraîne des répercussions considérables sur les consommateurs, la publication du nom de l'organisation constitue un excellent mécanisme pour assurer la conformité et punir les contrevenants. Le Commissaire peut décider d'y avoir recours pour assurer le respect de l'exigence d'intérêt public déjà prévue dans la Loi. Lorsqu'une erreur mineure est commise par un membre du personnel ou qu'une organisation a corrigé l'erreur et que celle-ci n'a pas nuit aux intérêts des consommateurs, nous estimons qu'il n'est pas justifié de soulever, auprès du public, des inquiétudes inutiles au sujet de l'organisation dans son ensemble.

La publication du nom d'une organisation qui est jugée avoir abusé des exigences en matière de protection des renseignements personnels devrait être une annonce importante, retenant l'attention du public. Si chaque contravention mineure à la Loi est publiée, ainsi que le nom de l'organisation, le public deviendra insensible à ces annonces et n'accordera aucune attention à celles présentant de graves implications en matière de protection des renseignements personnels.

Le secteur bancaire est en faveur du maintien du statu quo, à savoir que le Commissaire publie ses résultats sans nommer l'organisation. Cette pratique fournit l'orientation nécessaire aux organisations pour interpréter

les exigences de la Loi (fin initiale de la publication des résultats du Commissaire), tout en réservant un recours punitif contre les contraventions les plus flagrantes de la Loi. Le nom d'une organisation ne devrait être publié que dans les situations les plus graves, de nature systémique, où les consommateurs doivent être informés du manquement à la protection de leurs renseignements personnels ou lorsque l'organisation refuse de remédier au manquement. Le processus actuel fonctionne bien, de la manière dont il a été mis en œuvre, le Commissaire publiant le nom des organisations non conformes à la suite d'une enquête, lorsqu'il est d'avis que c'est dans l'intérêt public.

Consentement général

L'un des principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels, comme l'énonce l'Annexe 1 de la Loi, est qu'une personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir. Notre interprétation de ce que signifie « être informée » est la suivante : toute personne devrait être au courant des fins pour lesquelles l'information est recueillie et devrait être en mesure de prévoir comment l'organisation entend utiliser et communiquer les renseignements personnels qui la concernent.

L'information fournie devrait être suffisamment spécifique, de sorte que toute utilisation ou communication ne devrait pas être surprenante pour l'intéressé. Par exemple, si une banque indique à l'intéressé qu'elle aimerait utiliser cette information pour commercialiser des produits et des services offerts par ses filiales, lesquelles comprennent des sociétés de prêts hypothécaires, des sociétés d'investissement et des firmes de courtage en valeurs mobilières, et que le client y consente, ce dernier ne devrait pas être surpris de recevoir de l'information à caractère commercial en provenance de la filiale d'investissement de cette banque.

Les organisations commerciales doivent trouver un équilibre parmi les nombreuses priorités qui ont cours dans leur relation avec les clients. L'un des exercices les plus difficiles consiste à équilibrer les attentes des clients désirant un service rapide sans période d'attente, et la nécessité de leur fournir suffisamment d'information pour s'assurer, d'une part, qu'ils comprennent le produit ou le service qu'ils achètent et en sont satisfaits en bout de ligne, et d'autre part, que la banque respecte ses multiples exigences réglementaires. Une communication plus longue et plus détaillée au client aurait des répercussions négatives sur le service à la clientèle et exacerberait la perception existante du client, à savoir que la communication de l'information et les ententes constituent un processus long et complexe. Toute exigence pour obtenir un consentement spécifique à l'égard de chaque aspect d'une relation serait perçue négativement par la plupart des clients.

Dans la mesure où la personne qui donne son consentement comprend les fins pour lesquelles ce consentement est donné, et que l'utilisation et la communication des renseignements sont compatibles avec les fins énoncées, elle devrait pouvoir fournir un consentement général. Bon nombre de personnes apprécient le service que peuvent fournir des organisations qui en savent davantage sur elles et qui utilisent leurs renseignements personnels pour procurer un meilleur service. Dans la mesure où une personne peut limiter ou retirer son consentement à des utilisations supplémentaires, la décision devrait être laissée à la discrétion du client.

Obligation d'aviser

Le secteur bancaire est d'avis qu'une organisation doit aviser l'intéressé si une enquête interne conclut qu'il existe un risque raisonnable que ses renseignements personnels puissent être utilisés à des fins frauduleuses ou à des fins de vol d'identité. Nous croyons fermement qu'il s'agit d'une démarche appropriée en vue de protéger les particuliers pour lesquels nous détenons les renseignements personnels. Il s'agit aussi de la norme énoncée par les autorités de réglementation fédérales américaines des institutions d'épargne et des banques (*Interagency Guidance on Response Programs for Unauthorized Access to Customer Information and Customer Notice*). Les banques prennent très au sérieux leur responsabilité de tenir les clients adéquatement informés. Nous croyons que les organisations reconnaissent leur responsabilité et l'assument efficacement sur une base volontaire, de sorte qu'il n'est aucunement nécessaire d'adopter une telle exigence législative. Tout nouveau mécanisme législatif serait incompatible avec le modèle actuel de l'ombudsman du CPVP et pourrait avoir des répercussions défavorables importantes, tant sur les consommateurs que les organisations.

Aux États-Unis, où de nombreuses lois fédérales et d'État prévoient l'obligation d'aviser, les consommateurs sont devenus insensibles à la communication des cas de non-conformité, de sorte qu'ils risquent d'accorder moins d'attention aux avis de manquement grave nécessitant la prise de mesures. Par ailleurs, un avis non approprié peut être inutilement alarmiste, comme ce fut récemment le cas lorsque le ministère américain des Anciens combattants a fait état d'une non-conformité et a créé la fausse impression, chez un grand nombre d'anciens combattants, que leurs renseignements personnels avaient été compromis, ce qui n'était pas le cas.

Les Commissaires à protection de la vie privée du Canada, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario sont tous en faveur de fournir une orientation aux organisations afin de les aider à informer de façon appropriée les particuliers dans le cas d'un grave manquement, mais ils doutent qu'un avis obligatoire soit dans le meilleur intérêt des particuliers ou des organisations. Les Commissaires de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont publié des lignes directrices sur l'obligation d'aviser, approche que les banques soutiendraient au palier fédéral.

Toutefois, si le gouvernement juge qu'il est nécessaire d'adopter des exigences législatives à cet égard, il devrait le faire dans le cadre d'une loi contre la fraude ou en tant que loi distincte portant sur le vol d'identité et les enjeux connexes, de sorte que ces mesures puissent être prises en compte d'une manière coordonnée et cohérente. Nous ne croyons pas que la Loi est appropriée pour traiter cet enjeu.

Circulation transfrontalière de renseignements personnels

Le secteur bancaire estime que les dispositions actuelles de la Loi prévoient une protection suffisante des renseignements personnels qui circulent à l'étranger.

La Loi exige que les banques protègent les renseignements personnels qu'elles recueillent, et permet à celles-ci d'impartir des fonctions et de fournir des renseignements personnels à ces impartiteurs, dans la

mesure où ces renseignements personnels bénéficient du même niveau de protection que celui assuré par la banque (article 4.1.3 de l'Annexe 1 de la Loi). Les dispositions qui autorisent la communication de renseignements sans le consentement de l'intéressé à des fins d'enquête (alinéas 7(3)c.1), c.2) et d)) – élément établi de la loi canadienne en matière de protection des renseignements personnels qui permet la tenue d'enquêtes efficaces – s'appliquent de façon similaire aux impartiteurs utilisés par les banques. Toutes les lois provinciales et fédérales applicables aux secteurs public et privé autorisent déjà la communication des renseignements personnels à des fins liées à l'application de la Loi.

L'impartition des fonctions des banques est aussi régie par la *Ligne directrice sur l'impartition d'activités, de fonctions et de méthodes commerciales* du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) http://www.osfi-bsif.gc.ca/app/DocRepository/1/fra/directrices/saines/directrices/b10_f.pdf. Cette ligne directrice énonce la responsabilité première des banques relativement à toutes les activités imparties, et établit les directives et les attentes applicables aux institutions financières quant à la mise en place de processus pour réduire les risques associés à l'impartition et de procédures pour assurer une surveillance adéquate des activités imparties.

L'économie canadienne tire de nombreux avantages de l'impartition. En effet, l'impartition d'une variété de processus commerciaux fait partie intégrante des activités y reliées, permettant ainsi aux organisations de réduire les coûts et de se concentrer sur les opérations de base, tout en fournissant un service à la clientèle, dans un environnement international très concurrentiel et soucieux des coûts. Les débouchés commerciaux qui découlent de contrats d'impartition américains à des firmes canadiennes sont source d'emploi pour les Canadiens, produisant des recettes fiscales pour les gouvernements et, en bout de ligne, contribuant à la croissance et à la prospérité de l'économie du Canada.

L'impartition assure aux firmes l'envergure et la capacité nécessaires pour offrir des économies de coût à leurs clients. L'impartition de fonctions administratives est devenue une pratique établie pour bon nombre d'entreprises. L'accent étant mis de plus en plus sur la responsabilité, les entreprises d'aujourd'hui doivent constamment faire des choix quant à la façon de fournir des services efficaces et au meilleur rapport qualité-prix à leurs clients.

Des conflits surviennent inévitablement entre, d'une part, la nécessité d'assurer la protection des renseignements personnels et, d'autre part, les exigences légitimes en matière d'application de la loi, de poursuites civiles et d'autres types de processus juridique. La loi canadienne en matière de protection des renseignements personnels règle ces conflits en autorisant la communication des renseignements personnels liés à un processus juridique et aux fins de l'application de la loi, sous réserve de mesures de protection.

Un peu partout dans le monde, les gouvernements exercent de longue date le droit d'obtenir des renseignements détenus par des organisations à l'intérieur de leurs frontières. De nombreuses lois canadiennes permettent aussi à la police, aux organismes de sécurité et aux ministères d'avoir généralement accès aux renseignements personnels détenus au Canada. En bref, les organismes gouvernementaux canadiens peuvent obtenir des renseignements personnels détenus au Canada sur des étrangers, tout comme un gouvernement étranger peut obtenir des renseignements personnels qui pourraient être

conservés dans ce pays au sujet de Canadiens. De plus, la police et les organismes de sécurité du Canada peuvent obtenir des renseignements détenus à l'étranger et portant sur des individus étrangers en ayant recours à des procédures d'entraide juridique et à des ententes sur l'échange de renseignements.

Toute disposition contractuelle qui s'ajouterait aux dispositions existantes de la Loi devrait être facultative.

Conclusion

La Loi a bien servi les Canadiens pendant ses premières années, incitant les organisations à protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent sur des particuliers et encourageant aussi les particuliers à mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités pour protéger leurs renseignements personnels. Néanmoins, à l'instar de toute nouvelle loi, il y a des domaines où l'expérience de la mise en oeuvre des exigences législatives permet de repérer des améliorations souhaitables. Nous espérons que ces commentaires aideront le Comité dans son examen de la Loi.