



Décision de télécom CRTC 2005-15

Ottawa, le 17 mars 2005

Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service

Référence : 8665-A53-200414417

Dans la présente décision, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes de réviser leurs tarifs, leurs contrats avec les clients et autres arrangements actuellement en vigueur, de manière à allonger la liste des méthodes acceptables pour obtenir le consentement exprès à la divulgation des renseignements confidentiels sur les clients.

1. Le Conseil a reçu une demande présentée le 29 novembre 2004 par Bell Canada en son nom et pour le compte d'Aliant Telecom Inc.; de Bell Mobility; de NorthernTel, Limited Partnership; de Norouestel Inc.; et de la Société en commandite Télébec (collectivement, les Compagnies), déposée en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. Dans leur demande, les Compagnies sollicitent une révision du paragraphe 11 des Modalités de service à l'égard des méthodes à employer pour obtenir un consentement exprès du client à la divulgation des renseignements confidentiels le concernant.

Processus

2. Entre le 20 décembre et le 29 décembre 2004, le Conseil a reçu des observations de l'Association canadienne des télécommunications par câble, de Quebecor Média inc., de MTS Allstream Inc., de Rogers Communications Inc., et de TELUS Communications Inc. ainsi que de TELE-MOBILE COMPANY (collectivement, les intimées).
3. Le Conseil a reçu des observations en réplique présentées par les Compagnies le 13 janvier 2005.

La demande

4. Les Compagnies ont fait remarquer que dans la décision *Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2003-33, 30 mai 2003 (la décision 2003-33), et modifiée dans la décision de télécom CRTC 2003-33-1, 11 juillet 2003 (la décision 2003-33-1), le Conseil avait autorisé d'autres formes de consentement exprès exigées par les entreprises canadiennes à l'égard de la divulgation de renseignements confidentiels sur les clients, de manière que le consentement explicite puisse être considéré comme accordé par le client lorsque celui-ci aurait donné :
 - un consentement écrit;
 - une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;

- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
 - une confirmation électronique par Internet.
5. Si les Compagnies ont reconnu que les méthodes en vigueur apportaient une certaine souplesse notionnelle au concept de l'obtention du consentement exprès, elles n'en comportaient pas moins plusieurs désavantages. Les Compagnies ont fait valoir que, le plus souvent, ces méthodes ne présentaient guère plus d'avantages que l'exigence relative au consentement écrit qui était en vigueur auparavant. À leur avis, la confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant et la confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain constituaient, dans la pratique, des mesures peu commodes qui compliquaient la gestion des services de télécommunication des clients que les Compagnies leur fournissaient. Selon les Compagnies, la méthode de la confirmation électronique par Internet ne présentait pas le même genre de problème certes, mais le pourcentage de clients qui utilisaient Internet pour faire des transactions en ligne était trop restreint pour en faire une méthode pratique pour obtenir le consentement exprès des clients.
6. Les Compagnies ont fait remarquer que chacune des méthodes approuvées jusqu'ici par le Conseil pour l'obtention du consentement exprès comportait deux caractéristiques essentielles :
- d'une part, le consentement se manifeste par un geste volontaire et non équivoque de la part du client pour signifier que le consentement était explicite et non implicite;
 - d'autre part, une forme de consentement admissible produit une preuve documentaire de la transaction de consentement qui serait conservée aussi longtemps que le consentement était requis.
7. Les Compagnies ont fait valoir que toute démarche envisageable pour obtenir un consentement, aujourd'hui ou à l'avenir, et qui satisferait à ces deux exigences, devrait satisfaire également à celle portant sur le consentement exprès énoncée dans la restriction établie par le Conseil en matière de confidentialité des renseignements sur les clients. De plus, les Compagnies ont fait valoir qu'en ce qui concerne l'utilisation efficace du temps et des ressources, il serait préférable, tant pour les clients et le Conseil que pour les fournisseurs de services de télécommunication (FST), d'adopter des exigences en matière de consentement exprès fondées sur des principes clairement établis, que de maintenir un régime dans le cadre duquel le Conseil doit approuver une par une les méthodes d'obtention du consentement exprès qu'un FST pourrait envisager.
8. Les Compagnies ont demandé au Conseil de modifier le libellé des Modalités de service qui traite de la confidentialité des renseignements sur les clients, de manière à faire remplacer par le texte ci-après le paragraphe où figurent les quatre méthodes en vigueur pour le consentement exprès à la divulgation des renseignements sur les clients :

Le consentement explicite peut être considéré comme donné par un client lorsqu'il manifeste son approbation par un geste volontaire et positif d'affirmation en réponse à une demande de consentement, et où une preuve documentaire du consentement accordé par le client est conservée par [la Compagnie].

9. Comme solution de rechange, les Compagnies ont demandé que, dans le cas où le Conseil devrait conclure qu'il doit approuver toute méthode éventuelle d'obtention de consentement exprès plutôt que d'adopter le texte proposé ci-dessus, le Conseil revise les Modalités de service, de manière à ajouter la méthode ci-après à la liste des moyens d'obtenir le consentement exprès à la divulgation des renseignements confidentiels sur les clients :

Le consentement verbal, qui serait attesté par un enregistrement audio conservé par la Compagnie.

10. Les Compagnies ont fait valoir que dans le cas de cette méthode de rechange, les clients seraient avisés de l'enregistrement, ainsi que des fins auxquelles il serait utilisé. Elles ont ajouté que tout enregistrement audio serait produit conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la LPRPDE) et aux *Pratiques exemplaires pour l'enregistrement des appels téléphoniques des clients*, établies par le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.
11. Les Compagnies ont indiqué qu'elles utiliseraient les méthodes de rechange pour l'obtention du consentement exprès afin d'obtenir plus efficacement l'autorisation requise du client, et uniquement dans le but de communiquer des renseignements sur les profils des clients aux compagnies affiliées.
12. Les Compagnies ont fait valoir que la modification qu'elles proposaient aux restrictions en vigueur leur permettraient d'offrir des services plus attrayants et souples, de même qu'un service plus efficace et efficace. Les Compagnies ont en outre soutenu que les clients et le Conseil seraient assurés du maintien de la protection de la vie privée, et qu'elles continueraient de se conformer à la restriction du Conseil en matière de confidentialité des renseignements sur les clients ainsi qu'à la LPRPDE.
13. Les Compagnies ont affirmé que dans le cas de chacune des solutions de rechange, la preuve documentaire témoignant du consentement exprès serait conservée aussi longtemps que ce consentement serait requis, et qu'elles donneraient accès à ces éléments de preuve au client, sur demande, conformément aux exigences établies dans la LPRPDE.

Positions des parties

14. Les intimées ont appuyé sans réserve la demande, telle qu'elle avait été déposée, y compris les deux solutions de rechange proposées. Les intimées ont demandé que la portée des modifications proposées par les Compagnies soit étendue de manière qu'elles s'appliquent à tous les FST visés par les restrictions du Conseil en matière de confidentialité des renseignements sur les clients.

Les observations en réplique des Compagnies

15. Les Compagnies ont fait observer que les intimées avaient donné leur appui total et sans équivoque à la demande telle qu'elle avait été déposée, et qu'elles avaient demandé que la portée des modifications qu'elles avaient proposées soit élargie de manière à s'étendre aux autres entreprises visées par les restrictions du Conseil en matière de confidentialité des renseignements sur les clients.

16. Les Compagnies ont en outre fait remarquer que les intimées étaient ou représentaient des concurrents actuels ou potentiels, et que malgré ce fait, aucune partie ne s'était opposée à la demande, pas plus qu'elle n'avait avancé un argument ou fourni une preuve pouvant militer en faveur d'un rejet de la demande.

Analyse et conclusions du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer qu'avant la décision 2003-33, la seule méthode acceptable pour obtenir le consentement du client à la divulgation des renseignements confidentiels le concernant était la méthode du consentement écrit. Dans la décision 2003-33, le Conseil a rejeté la demande de certaines parties voulant qu'il permette la divulgation des renseignements confidentiels sur le client sur la foi d'un consentement implicite. Le Conseil a confirmé que lorsque le consentement du client était requis, le consentement exprès demeurait le type de consentement approprié. Le Conseil a reconnu, toutefois, qu'il y avait lieu d'ajouter à la liste d'autres moyens acceptables pour obtenir le consentement exprès d'un client de manière à inclure les méthodes qu'il avait déjà approuvées dans l'ordonnance *Optel Communications Corporation c. Bell Canada – Le CRTC précise les exigences du contrat de service d'accès local*, Ordonnance CRTC 2000-250, 30 mars 2000. Le Conseil a jugé que ces méthodes offriraient plus de souplesse aux entreprises canadiennes dans l'obtention du consentement du client à la divulgation de leurs renseignements confidentiels, tout en assurant un degré suffisant de protection de la vie privée.
18. Dans la décision *Suivi de la décision de télécom CRTC 2003-33 – Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2004-27, 22 avril 2004, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication, d'inclure dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec les revendeurs, l'obligation pour celles-ci de respecter les clauses de confidentialité approuvées dans la décision 2003-33 et modifiées dans la décision 2003-33-1.

La « clause générale »

19. De l'avis du Conseil, la solution préférée des Compagnies à savoir, remplacer par une « clause générale » la liste des méthodes acceptables pour obtenir le consentement exprès, ne permettrait pas d'assurer aux clients une protection adéquate de leur vie privée.
20. Le Conseil souligne qu'aux termes de la « clause générale » proposée par les Compagnies, un consentement exprès serait considéré comme obtenu lorsqu'un client, en réponse à une demande de consentement, manifesterait son approbation par un geste volontaire et positif d'affirmation, et lorsqu'une preuve documentaire de ce consentement serait conservée par la Compagnie. Dans la décision 2003-33, le Conseil avait rejeté une proposition qui aurait permis l'obtention du consentement exprès moyennant le consentement verbal du client, s'il était suivi d'une lettre de confirmation envoyée par l'entreprise canadienne au client. Le Conseil avait estimé que cette méthode ne convenait pas, puisque, suivant la proposition, il incomberait au client de contester la lettre, ce qui rendait la méthode inacceptable pour l'obtention du consentement exprès d'un client.

21. Le Conseil fait également remarquer que la caractéristique essentielle des méthodes approuvées pour obtenir le consentement exprès des clients demeure que la preuve documentaire du consentement n'est pas créée par la partie qui obtient le consentement. Dans tous ces cas, la preuve documentaire est créée d'une manière qui assure l'objectivité, diminuant ainsi de façon marquée le risque que des contestations ne surviennent entre le client et l'entreprise canadienne sur la question de savoir si un consentement a été accordé ou non. En outre, le Conseil fait remarquer que dans le cas de chacune de ces méthodes, il incombe à l'entreprise canadienne de prouver que le consentement a été donné, puisque c'est elle qui doit produire l'enregistrement documentaire témoignant du consentement.
22. Le Conseil estime que la « clause générale », telle que les Compagnies la proposent, permettrait l'adoption de méthodes de consentement qui seraient incompatibles avec les préoccupations que le Conseil a exprimées dans la décision 2003-33. À son avis, la formulation du texte est tellement générale qu'elle ouvrirait la porte au consentement verbal, attesté par une preuve écrite créée par la compagnie, et non par le client ou par un tiers indépendant. Dans l'éventualité d'une dispute entre le client et la compagnie sur la question de savoir si un consentement aurait été réellement accordé, il incomberait au client de contester l'exactitude des dossiers de la compagnie. De l'avis du Conseil, en l'absence d'une méthode objective de collecte d'éléments de preuve justificatifs, ce genre de litiges deviendrait une confrontation entre la parole du client et celle de la compagnie.
23. Le Conseil estime que la « clause générale » proposée par les Compagnies ne permet pas d'assurer une protection adéquate de la vie privée des clients. De plus, le Conseil est d'avis que cette clause ouvrirait la porte à des méthodes de consentement dont la preuve documentaire du consentement ne serait pas créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant, imposant ainsi le fardeau de la preuve au client et mettant ce dernier dans l'obligation de contester le fait de son consentement.

La méthode de l'enregistrement audio

24. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies ont proposé, comme solution de rechange, que le Conseil ajoute une méthode à la liste des moyens acceptables d'obtenir le consentement des clients à la divulgation de leurs renseignements confidentiels. Cette solution emploie le consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par la compagnie.
25. Le Conseil est d'avis que contrairement à la méthode de la « clause générale » examinée plus haut, la méthode de l'enregistrement audio permet de produire une preuve documentaire du consentement d'une manière qui assurerait l'objectivité, par un geste du client. Le Conseil estime également que la méthode de l'enregistrement audio suit la logique des autres méthodes qu'il a approuvées dans la décision 2003-33.
26. En outre, le Conseil est d'avis que les raisons motivant la demande des Compagnies et l'appui unanime qu'y ont apporté les intimées montrent bien que les méthodes acceptables actuellement en vigueur ne donnent pas assez de souplesse aux FST pour qu'ils puissent obtenir le consentement des clients d'une manière pratique, tout en protégeant la vie privée des clients.

27. Le Conseil constate que les Compagnies se sont engagées à prévenir les clients de tout enregistrement et des fins auxquelles il serait utilisé, et qu'elles s'engagent à produire tout enregistrement conformément à la *LPRPDE* et aux *Pratiques exemplaires pour l'enregistrement des appels téléphoniques des clients* établies par le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. Par conséquent, le Conseil estime que la méthode de l'enregistrement audio assurerait aux clients une protection adéquate de leur vie privée.

Autres méthodes

28. Le Conseil estime en outre que le maintien d'un régime l'obligeant à approuver chacune des méthodes éventuelles d'obtention du consentement exprès que les FST pourraient envisager ne représente pas un emploi du temps et des ressources efficaces, que ce soit pour les clients, le Conseil ou les FST. À son avis, autoriser les FST à obtenir un consentement par d'autres méthodes qui garantiraient qu'une preuve documentaire du consentement du client serait créée de manière objective soit par le client, soit par un tiers indépendant, permettrait aux FST de bénéficier d'une souplesse accrue, tout en assurant un degré suffisant de protection de la vie privée des clients.

Conclusion

29. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes de réviser leurs tarifs actuels, leurs contrats avec les clients et autres arrangements, de manière à modifier comme suit la liste des méthodes acceptables pour obtenir un consentement exprès, telle qu'elle est établie au dernier paragraphe de la décision 2003-33-1 :

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci fournit :

- *un consentement écrit;*
- *une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;*
- *une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;*
- *une confirmation électronique par Internet;*
- *un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;*
- *un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.*

30. Le Conseil ordonne également aux entreprises canadiennes qui offrent des services aux termes de tarifs approuvés de soumettre à son approbation des pages de tarif reflétant les conclusions tirées au paragraphe 29, et ce, au plus tard le **15 avril 2005**.

31. De plus, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication, d'inclure à l'avenir les dispositions reflétant la directive énoncée au paragraphe 29 dans leurs contrats de service avec les clients et dans tout autre arrangement, y compris ceux conclu avec les revendeurs, à l'égard de tout service faisant l'objet d'une abstention, sauf dans le cas des services sans fil mobiles faisant l'objet d'une abstention qui ne sont pas commutés (services visés faisant l'objet d'une abstention). Ces dispositions s'appliqueront également à tous les clients des services visés faisant l'objet d'une abstention, incluant les revendeurs, peu importe que les clauses soient incluses ou non dans les contrats de service ou autres arrangements conclus par ces clients.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>