

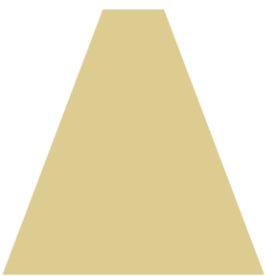


Commission d'accès
à l'information
du Québec

Lignes directrices 2023-1 – Consentement : critères de validité

Version 1.0

31 octobre 2023



Ces lignes directrices sont disponibles sur le site Web de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante : www.cai.gouv.qc.ca.

La reproduction et la traduction sont autorisées à la condition que la source soit indiquée.

© Gouvernement du Québec 2023

Sommaire des lignes directrices


À qui s'adressent ces lignes directrices?

Elles s'adressent aux organisations publiques et privées qui doivent obtenir le consentement de personnes pour utiliser ou communiquer leurs renseignements personnels. Par exemple :

Vous souhaitez utiliser ou communiquer des renseignements personnels pour atteindre un objectif (une fin).

Vous déterminez que vous devez obtenir le consentement de la personne concernée pour utiliser ou communiquer ses renseignements personnels.

Vous obtenez le consentement de la personne concernée.
8 critères de validité

 Ces lignes directrices vous aideront à respecter les 8 critères

Les objectifs de ces lignes directrices

- ✓ Faciliter la compréhension des critères à respecter pour obtenir un consentement valide
- ✓ Clarifier les obligations des organisations dans l'obtention d'un consentement valide
- ✓ Recenser des bonnes pratiques qui favorisent le respect du droit à la vie privée des personnes

Ce qui est exclu de ces lignes directrices

- ✗ Le consentement à la communication de renseignements qui ne sont pas personnels, comme des renseignements techniques, financiers ou relevant du secret industriel
- ✗ L'explication détaillée des situations où les organisations doivent obtenir un consentement
- ✗ Les exceptions permettant l'utilisation ou la communication des renseignements personnels sans consentement. Dans ce cas, les critères de validité ne sont pas pertinents

Que contiennent les lignes directrices?

- Un glossaire des concepts essentiels
- Une introduction au consentement et aux obligations des organisations
- Une explication détaillée des 8 critères de validité du consentement
- Des exemples pour aider à comprendre les critères

Les lois et règlements ont priorité sur ces lignes directrices

En cas de doute ou de conflit avec ces lignes directrices, les lois et règlements ont toujours priorité.

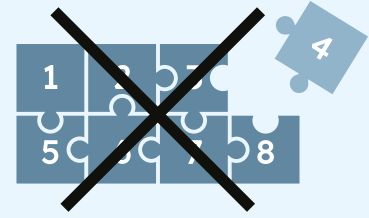
Le consentement permet aux personnes d'exercer un contrôle sur leurs renseignements personnels

Par défaut, les renseignements personnels sont confidentiels afin de protéger la vie privée des personnes. Le consentement permet aux personnes concernées d'exercer un contrôle sur l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels. Ceci implique qu'elles donnent leur accord à ce qui est fait de leurs renseignements.

De leur côté, les organisations doivent respecter leurs obligations légales en matière de protection des renseignements personnels. Ceci inclut l'obligation d'obtenir un consentement valide auprès des personnes concernées. Les organisations devraient documenter ce consentement et les éléments qui appuient sa validité.

Les 8 critères de validité du consentement

Pour obtenir un consentement valide, les organisations doivent s'assurer qu'il respecte 8 critères listés dans la loi. Les 8 critères sont liés et sont tous importants. Si un critère n'est pas respecté, le consentement n'est pas valide.



1

Le consentement doit être **manifeste**. Il doit être évident et donné d'une façon qui démontre la volonté réelle de la personne concernée. Le consentement doit parfois être exprès, c'est-à-dire donné par une déclaration ou un geste positif qui indique seulement le consentement. Sinon, il peut aussi être implicite.

2

Le consentement doit être **libre**. Il doit impliquer un choix et un contrôle réels de la personne concernée. Cette personne doit être en mesure de faire un choix sans contrainte ou pression. Donner son consentement devrait être aussi facile que ne pas le donner. La personne concernée doit aussi pouvoir retirer son consentement en tout temps.

3

Le consentement doit être **éclairé**. La personne concernée doit comprendre à quoi elle consent et ce que cela implique. L'organisation qui demande le consentement doit lui fournir des informations précises. Elle devrait entre mentionner l'objectif poursuivi, les renseignements visés et les personnes qui y auront accès. Enfin, la personne qui donne son consentement doit être en mesure de le faire (p. ex. ne pas être inapte ou avoir moins de 14 ans).

4

Le consentement doit être donné à des fins **spécifiques**. Autrement dit, les buts de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels doivent être définis le plus précisément possible.

5

Le consentement doit être **granulaire**. Il doit être demandé pour chacune des fins visées. S'il y a plusieurs finalités, le consentement doit être demandé séparément pour chacune d'elles. Cette granularité permet à la personne concernée de manifester sa volonté clairement, car elle peut accepter ou refuser chaque finalité spécifique.

6

La demande de consentement doit être **compréhensible**. Elle doit être présentée en des termes simples et clairs, tant pour les informations fournies que pour la question ou l'énoncé d'acceptation ou de refus. Les propos devraient être concis, c'est-à-dire exprimés avec un minimum de mots. Ils devraient utiliser un vocabulaire courant, sans jargon juridique ou organisationnel. Ils devraient utiliser les termes les plus directs possibles.

7

Le consentement doit être **temporaire**. Il doit être valable pour une durée limitée, soit seulement la durée nécessaire pour accomplir les fins visées par la demande. La limite de durée peut être liée à un délai (p. ex. 6 mois ou 3 ans) ou à un événement (p. ex. dès qu'un paiement est complété).

8

La demande de consentement doit être présentée de manière **distincte** de toute autre information, si elle est faite par écrit. Elle doit donc être séparée des conditions d'utilisation, des politiques de confidentialité, des signatures, etc. Elle doit avoir sa propre section ou sa propre interface facilement accessible par la personne concernée.

Mises en garde

Les renseignements personnels doivent être nécessaires

Selon la loi, les renseignements personnels doivent être nécessaires pour accomplir la fin poursuivie par une organisation. Ceci est vrai à toutes les étapes du cycle de vie des renseignements personnels, soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction. Le consentement d'une personne n'autorise pas à réaliser une opération avec des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires.

Les renseignements personnels doivent être protégés

Après avoir obtenu un consentement valide, les organisations sont responsables de protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent.

Table des matières

Glossaire	1
Introduction	2
A. Ces lignes directrices visent à clarifier les critères de validité du consentement.....	2
B. Le consentement permet aux personnes d'exercer un contrôle sur leurs renseignements personnels	4
C. Il est essentiel que les organisations documentent leurs pratiques	7
Critères de validité du consentement	9
1. Le consentement doit être manifeste.....	10
2. Le consentement doit être libre.....	12
3. Le consentement doit être éclairé	14
4. Le consentement doit être spécifique.....	17
5. Le consentement doit être granulaire : il est demandé à chacune des fins visées	18
6. La demande de consentement doit être compréhensible : elle est présentée en des termes simples et clairs	19
7. Le consentement doit être temporaire : il n'est valable que pour la durée nécessaire	20
8. La demande de consentement doit être distincte : elle est présentée séparément si elle est faite par écrit	21
Exemples	23
Exemples liés à l'introduction	23
Exemples liés au caractère manifeste	25
Exemples liés au caractère libre.....	28
Exemples liés au caractère éclairé.....	31
Exemples liés au caractère spécifique	33
Exemples liés au caractère granulaire.....	35
Exemples liés au caractère compréhensible.....	36
Exemple lié au caractère temporaire.....	38
Exemples liés au caractère distinct	38

Glossaire

Dans ce document, certains termes simplifiés sont utilisés pour faire référence à des concepts légaux plus complexes :

Renseignement : désigne un renseignement personnel, c'est-à-dire un renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

- Par exemple une adresse postale ou électronique, un numéro unique, une donnée de géolocalisation, une photographie, une caractéristique psychologique, etc.

Renseignement sensible : désigne un renseignement personnel qui, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

- Par exemple une empreinte digitale, un numéro d'avis de cotisation, un diagnostic, etc.

Organisation : désigne toute entité, publique ou privée, à laquelle s'appliquent l'article [53.1](#) de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) ou l'article [14](#) de la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#).

- Par exemple, ce terme inclut les ministères, les organismes scolaires, les sociétés d'État, les petites, moyennes et grandes entreprises de tout type, y compris individuelles, etc.

Finalités (ou fins) primaires : désigne les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis par une organisation. Elles concernent la fourniture d'un service ou d'un produit ou l'accès à un emploi. Elles sont annoncées lors de la collecte.

- Par exemple, pour traiter le paiement d'un client, une entreprise recueille des renseignements financiers; pour traiter une demande de prestation, un organisme public recueille des renseignements sur l'emploi d'une personne.

Finalités (ou fins) secondaires : désigne toutes les autres fins poursuivies par une organisation.

- Par exemple, pour réaliser une étude de marché, une entreprise veut réutiliser des renseignements dont elle dispose déjà; pour faciliter des démarches administratives auprès d'un autre organisme, un organisme veut communiquer des renseignements sur le dossier d'un citoyen.

Introduction

A. Ces lignes directrices visent à clarifier les critères de validité du consentement

A.1. Objet des lignes directrices.

Ces lignes directrices portent sur les **critères de validité du consentement** que les organisations doivent obtenir auprès d'une personne concernée par des renseignements personnels. Ces critères sont prévus :

- a. À l'article 53.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la LAI);
- b. À l'article 14 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (la LP).

Les orientations de ce document visent l'application de ces deux articles, sauf si d'autres articles sont mentionnés explicitement. Dans ces cas, ils sont cités en bas de page.

A.2. Intention et force des lignes directrices

La Commission d'accès à l'information (la CAI) a la fonction d'élaborer des lignes directrices pour faciliter l'application de la LAI et de la LP, lois qui sont sous sa responsabilité¹. Ce document vise donc à clarifier les obligations des organisations quant à l'obtention d'un consentement valide, en tenant compte des lois dans leur ensemble et de la jurisprudence.

Les lignes directrices n'ont pas force de loi. Les lois et règlements ont priorité en tout temps.

A.3. Obligations et bonnes pratiques

Ces lignes directrices recensent aussi de bonnes pratiques qui favorisent le respect du droit à la vie privée des personnes. La CAI les distingue des obligations au fil du texte :

- a. Lorsqu'elle fait référence à des **obligations**, elle utilise principalement **le verbe « devoir » au présent** (« doit », « doivent »);
- b. Lorsqu'elle incite à adopter de **bonnes pratiques**, elle utilise **le conditionnel ou des termes liés à la recommandation ou à la possibilité** (« devrai(en)t », « pourrai(en)t »).

¹ LAI, [article 123](#).

A.4. Exclusions

Ces lignes directrices ne concernent pas le consentement à la divulgation de renseignements qui ne sont *pas personnels* – comme des renseignements techniques, financiers ou relevant du secret industriel².

Elles n'ont pas non plus pour but d'offrir des orientations précises sur les *situations où un consentement est exigé ou non*, sauf pour les informations générales données à la [section B](#). Elles se concentrent sur les critères à respecter lorsqu'un consentement est bel et bien exigé par la loi.

A.5. Exemples

Des exemples sont donnés [dans la deuxième moitié du document](#) pour illustrer le contenu des lignes directrices. Ils sont fictifs, mais peuvent être inspirés de pratiques réelles. Puisqu'ils visent à mettre en relief des aspects précis du texte – par exemple, un seul critère de validité –, ils présentent des situations volontairement simplifiées. Dans la réalité, chaque contexte nécessite une analyse particulière. Ainsi, ces exemples sont des outils. Lorsqu'une situation potentiellement non conforme est décrite, la CAI propose une piste d'action, mais celle-ci ne doit pas être considérée comme la seule solution possible.

Même si les exemples sont généralement associés à un secteur, public ou privé, ils peuvent inspirer les organisations de l'autre secteur. Les icônes et couleurs suivantes sont utilisées pour les classer :



A.6. Autres lois

Les organisations sont responsables de connaître et de respecter leurs obligations liées au consentement contenues dans d'autres lois sectorielles, comme la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#), ou générales, comme le [Code civil du Québec](#). Par ailleurs, le fait qu'une organisation obtienne un consentement valide ne la libère pas des autres obligations légales qui lui incombent en matière de protection des renseignements personnels.

² LAI, [article 23](#), [article 24](#), [article 25](#) et [article 49](#).

B. Le consentement permet aux personnes d'exercer un contrôle sur leurs renseignements personnels

B.1. Droit à la vie privée et contrôle

Les personnes ont un droit fondamental au respect de leur vie privée. Par défaut, les renseignements personnels sont donc confidentiels. Chacun peut exercer un contrôle sur la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements.

B.2. Modalités de contrôle

La loi prévoit que ce contrôle s'exerce :

- a. Par des droits (à l'accès, à la rectification, etc.) ou des recours (plainte auprès d'une organisation ou de la CAI, etc.). Pour que les personnes puissent les exercer en toute connaissance de cause, les lois prévoient des obligations de **transparence** pour les organisations;
- b. Par le **consentement**. Lié à l'autonomie personnelle, le consentement implique que les personnes donnent leur accord à certaines actions impliquant leurs renseignements. Pour être conforme à la loi et ainsi être **valide**, le consentement **doit** répondre à certains critères (voir [page 9](#)).

B.3. Consentement et collecte

La LAI et la LP, contrairement à d'autres lois canadiennes ou internationales sur la protection des renseignements personnels, n'encadrent pas la collecte de renseignements par le consentement, sauf cas particulier. Ainsi, pour **recueillir** des renseignements, une organisation **doit** plutôt :

- a. Bien identifier les fins pour lesquelles elle recueille les renseignements et respecter le critère de **nécessité**³;
 - i. En particulier, les objectifs poursuivis doivent être importants, légitimes et réels. La collecte doit être proportionnelle à ces objectifs, c'est-à-dire rationnellement liée à ceux-ci, limitée au maximum et nettement plus utile à l'organisation que préjudiciable aux personnes concernées;
- b. Respecter son **obligation de transparence** en fournissant des informations précises et complètes aux personnes concernées lorsque la collecte se fait auprès d'elles⁴.

B.4. Collecte impliquant des fonctions technologiques

Lorsqu'une organisation recueille des renseignements en ayant recours à une technologie dont certaines fonctions permettent d'identifier, de localiser ou de profiler la personne concernée, ces

³ LAI, [article 64](#); LP, [article 5](#).

⁴ LAI, [article 65](#) et suivants; LP, [article 8](#) et suivants.

fonctions **doivent** être désactivées par défaut⁵. De plus, la loi lui impose une obligation supplémentaire de transparence. L'organisation **doit** ainsi informer les personnes concernées :

- a. Du fait qu'elle a recours à une telle technologie;
- b. Des moyens offerts pour activer les fonctions d'identification, de localisation ou de profilage. La personne concernée doit donc poser un geste positif pour ce faire.

Voir exemples  

B.5. Cas particuliers

Dans certains cas particuliers, une organisation **doit** obtenir un consentement valide permettant :

- a. La collecte **auprès d'un mineur de moins de 14 ans** d'un renseignement qui le concerne⁶;
- b. La collecte d'un renseignement **auprès d'un tiers** plutôt qu'auprès de la personne concernée, sauf exception, dans le secteur privé⁷.

B.6. Consentement et fins primaires

Une organisation respectant dûment son obligation de transparence lors de la collecte auprès des personnes concernées peut considérer que celles qui fournissent leurs renseignements en toute connaissance de cause consentent à l'utilisation et à la communication nécessaires aux fins primaires annoncées⁸. Ce consentement peut être retiré ultérieurement (voir [paragraphe 2.3](#) et [paragraphe 2.6](#)).

B.7. Consentement et fins secondaires

Sauf exception, une organisation **doit** obtenir un consentement valide :

- a. Pour **utiliser** un renseignement à des fins secondaires⁹;
- b. Pour **communiquer** des renseignements à un tiers¹⁰.

B.8. Consentement et nécessité

Le consentement ne permet jamais de passer outre le critère de **nécessité** (voir [paragraphe B.3](#)). Ainsi, à toutes les étapes du cycle de vie du renseignement, soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction, ce renseignement **doit** d'abord et avant tout

⁵ LAI, [article 65.0.1](#); LP, [article 8.1](#).

⁶ LAI, [article 64.1](#); LP, [article 4.1](#).

⁷ LP, [article 6](#).

⁸ LAI, [article 65.0.2](#); LP, [article 8.3](#).

⁹ LAI, [article 65.1](#); LP, [article 12](#).

¹⁰ LAI, [article 53](#), [article 59](#) et [article 88](#); LP, [article 13](#) et [article 40](#).

être nécessaire pour accomplir la finalité poursuivie. Cette balise est bien établie dans la loi¹¹ et la jurisprudence.

Voir exemple



B.9. Moment du consentement

Une organisation **doit** obtenir le consentement **avant** d'accomplir les actions qu'il concerne.

B.10. Exceptions au consentement

Dans certains cas, la LAI et la LP prévoient des exceptions permettant à une organisation d'agir sans avoir à obtenir de consentement. De nombreuses autres lois prévoient aussi des exceptions similaires. Lorsqu'une exception s'applique, puisqu'il n'y a pas de consentement, les critères de validité (voir [page 9](#)) ne sont pas pertinents.

B.11. Transparence quant aux exceptions

Une organisation **devrait** faire preuve de transparence en décrivant, dans l'un des documents qu'elle doit rendre publics concernant la gestion des renseignements¹², les exceptions au consentement auxquelles elle est le plus susceptible d'avoir recours. Cette pratique permet aux personnes d'être informées de ces possibilités et d'exercer leur contrôle par l'intermédiaire de leurs droits et recours (voir [paragraphe B.1](#)).

B.12. Contexte de recours aux exceptions

Pour bénéficier d'une exception au consentement, une organisation **doit** s'assurer que ses conditions d'application sont satisfaites.

Les exceptions sont toutefois discrétionnaires. L'organisation **devrait** y avoir recours seulement s'il n'est pas possible ou opportun de recourir au consentement. Elle **pourrait** donc choisir, dans certains cas visés par des exceptions, de s'appuyer plutôt sur le consentement, notamment lorsque son obtention ne pose aucune difficulté concrète (personnes faciles à joindre, situation non urgente, etc.).

Les éléments suivants peuvent faire partie de l'analyse contextuelle de l'organisation au moment de déterminer si elle s'appuie ou non sur des exceptions au consentement pour certaines activités :

- a. Le consentement peut parfois être plus avantageux pour l'organisation, par exemple pour faciliter sa documentation du respect de la loi (voir [section C](#));

¹¹ Par exemple, LAI, [article 64](#), [article 65.1](#), [article 67](#); LP, [article 5](#), [article 12](#), [article 18](#).

¹² Il peut par exemple s'agir de politiques ou de règles de gouvernance ou d'une politique de confidentialité, selon les circonstances.

- b. Un consentement peut aussi être retiré ultérieurement par la personne concernée (voir [paragraphe 2.6](#)), ce qui lui ajoute un moyen de contrôle sur ses renseignements;
- c. L'organisation peut souhaiter rehausser son niveau de transparence en matière de gestion des renseignements personnels.

B.13. Respect du choix des personnes

Le consentement doit permettre un contrôle réel des personnes concernées. Une organisation qui choisit de s'appuyer, pour une fin précise, sur un consentement plutôt que sur une exception applicable, **devrait** donc respecter le choix des personnes concernées. Ainsi elle ne **devrait pas**, à cette même fin, revenir en arrière et plutôt choisir de s'appuyer sur cette exception seulement parce que ces personnes refusent de consentir ou retirent leur consentement.

B.14. Cas de doute

Si une organisation n'est pas certaine qu'une exception s'applique dans une situation donnée, elle **doit** plutôt obtenir le consentement valide de la personne concernée.

C. Il est essentiel que les organisations documentent leurs pratiques

C.1. Importance de la documentation

La CAI souhaite insister sur l'importance que revêt la documentation par les organisations de leurs pratiques en matière de consentement. Les organisations **devraient** porter une attention sérieuse à cette question. La documentation aide à structurer la réflexion sur la protection des renseignements personnels. Elle permet aux organisations de mieux justifier leurs actions en cas de plainte, d'allégation d'une action posée sans consentement ou d'enquête. Lorsque l'obtention ou la validité d'un consentement est inadéquatement documentée, elle entraîne le risque que la CAI ou tout tribunal conclue qu'un consentement n'était pas valide ou n'a pas été obtenu dans une situation donnée. Un manquement à la loi pourrait alors être constaté.

C.2. Documentation de l'obtention du consentement

Lorsqu'un consentement est requis, une organisation **devrait** documenter qu'il a été obtenu (ou retiré; voir [paragraphe 2.6](#)). Cependant, elle ne **doit pas** recueillir plus de renseignements que nécessaire pour assurer cette documentation. Elle **devrait** développer et mettre en place des méthodes adaptées à son contexte, à ses activités et à la forme du consentement (voir [paragraphe 1.2](#) et [paragraphe 1.3](#)).

Voir exemple



C.3. Documentation de la validité du consentement

Un consentement qui ne respecte pas les critères de validité est sans effet¹³. Dans le même ordre d'idée, une organisation **devrait** documenter les éléments qui permettent d'établir la validité du consentement obtenu. Là encore, il lui appartient de déterminer la meilleure méthode pour le faire. Par exemple, elle **pourrait** conserver des éléments liés aux circonstances dans lesquelles le consentement a été demandé ou à la façon dont il l'a été (libellé des informations fournies aux personnes, script utilisé par les agents de l'organisation au téléphone, etc.). Cette documentation permet d'attester plus facilement, dans l'avenir, qu'une pratique était conforme au moment où le consentement a été obtenu.

Voir exemples  

C.4. Vérifications concernant l'identité des personnes

Le consentement est l'expression d'une volonté personnelle. Une organisation **doit** s'assurer qu'elle obtient le consentement de la bonne personne, c'est-à-dire de la personne concernée ou de son représentant légal, s'il y a lieu (voir [paragraphe 3.2](#)). Lorsqu'il y a un représentant légal, l'organisation **doit** aussi vérifier la qualité de la personne qui consent (titulaire de l'autorité parentale, représentant ou mandataire, etc.). Ces vérifications **pourraient** notamment être effectuées en validant certains renseignements, mais l'organisation ne **doit pas** conserver ou collecter davantage de renseignements que nécessaire. L'organisation **devrait** viser un niveau de certitude raisonnable selon le contexte, en tenant compte, entre autres, des finalités poursuivies, de la sensibilité des renseignements et de la nature de ses activités.

¹³ LAI, [article 53.1](#); LP, [article 14](#).

1

Le consentement doit être manifeste

1.1. Caractère manifeste

Un consentement **doit** d'abord être **manifeste**, c'est-à-dire évident et donné d'une façon qui démontre la volonté réelle de la personne concernée. Cette volonté peut prendre une forme **expresse**, mais elle peut être **implicite** dans certaines circonstances.

1.2. Consentement exprès

Un consentement est **exprès** quand la personne pose un geste actif (ou qu'elle fait une déclaration) qui manifeste clairement son accord. Ce geste ou cette déclaration ne sert alors à rien d'autre qu'à consentir et est dit **positif** : il indique l'acceptation, et non le refus. Il ne reste aucun doute sur la volonté réelle de la personne. L'expression anglaise *opt in* désigne également cette forme de consentement.

1.3. Consentement implicite

Un consentement est **implicite** s'il n'est pas formulé expressément. L'organisation le déduit par une autre action que pose la personne concernée ou de son silence/inactivité. La personne concernée **doit** être informée que cette action, ce silence ou cette inactivité seront interprétés comme un consentement (voir [section 3](#)). Elle **devrait** avoir une occasion valable de refuser de consentir. L'expression anglaise *opt out* désigne également cette forme de consentement.

1.4. Méthodes d'obtention d'un consentement manifeste

Une organisation est libre de développer des mécanismes de consentement qui conviennent à ses activités, tant qu'ils sont conformes à la loi. Ces mécanismes **devraient** être adaptés aux personnes visées, au contexte et au type d'interface utilisée. Voici des exemples selon la forme de consentement :

- a. **Consentement exprès :**
 - i. Signature d'un document;
 - ii. Activation d'une case;
 - iii. Réponse affirmative à une question;
 - iv. Approbation verbale;
- b. **Consentement implicite :**
 - i. Case déjà cochée qui peut être désactivée;
 - ii. Déduction liée au silence ou à l'inactivité de la personne;
 - iii. Déduction liée à un autre geste posé par la personne.

Voir exemples   

1.5. Sélection d'un consentement exprès ou implicite

Lorsqu'une organisation détermine qu'elle a besoin d'un consentement, la loi prévoit que celui-ci soit exprès, dans certains cas. Dans les autres cas, l'organisation choisit lequel, entre un consentement exprès ou implicite, est le mieux adapté au contexte de ses activités. Les éléments présentés dans les paragraphes suivants permettent de soutenir l'analyse à réaliser.

1.6. Balises générales

Le consentement exprès est **obligatoire** lorsque l'organisation veut utiliser ou communiquer un **renseignement sensible**¹⁴. Il n'est toutefois pas requis si cette utilisation ou cette communication est nécessaire à la fin primaire et est annoncée lors de la collecte¹⁵ (voir [paragraphe B.6](#)). Il faut noter que d'autres lois québécoises prévoient l'obligation d'obtenir un consentement exprès dans certaines situations.

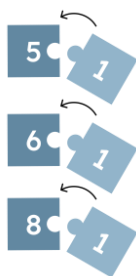
Puisqu'il ne nécessite pas de geste actif et positif, le consentement implicite **devrait** quant à lui être utilisé seulement lorsque les critères supplémentaires suivants sont respectés :

- a. L'utilisation ou la communication ne va pas à l'encontre des **attentes raisonnables** des personnes selon le contexte;
- b. Aucun **risque de préjudice grave** n'émerge de l'utilisation ou de la communication prévue.

Le consentement à l'utilisation ou à la communication nécessaire aux fins primaires (voir [paragraphe B.6](#)) couvre beaucoup de situations dans lesquelles un consentement implicite pourrait être jugé pertinent. Les cas pour lesquels le consentement implicite à une finalité secondaire est réellement opportun sont susceptibles d'être plus rares.

Voir exemples 

1.7. Respect de tous les critères et documentation



Que le consentement soit exprès ou implicite, il **doit** être manifeste, c'est-à-dire évident à la lumière du comportement de la personne. L'organisation **doit** aussi s'assurer de respecter les autres critères de validité. Puisque le consentement exprès est formellement *demandé*, il facilite le respect de certains d'entre eux, comme le caractère granulaire (voir [section 5](#)), compréhensible (voir [section 6](#)) et distinct (voir [section 8](#)). Il est aussi plus facile à documenter (voir [section C](#)) et il ne laisse pas de doute sur la volonté réelle de la personne concernée. Pour ces raisons, les organisations **devraient** privilégier un consentement exprès.

1.8. Lassitude de consentement

Même si elle opte pour un consentement exprès, une organisation **devrait** prendre des mesures pour atténuer la lassitude de consentement. En effet, chaque jour, nous sommes sollicités pour donner notre consentement dans une multitude de contextes. Dans le monde numérique, cela se

¹⁴ LAI, [article 59](#) et [article 65.1](#); LP, [article 12](#) et [article 13](#).

¹⁵ LAI, [article 65.0.2](#); LP, [article 8.3](#).



fait souvent en cochant une case ou en cliquant sur un bouton. Bien que la nature répétitive de ces gestes puisse leur faire perdre du sens, il est important que la personne concernée prenne conscience qu'elle donne un consentement, notamment pour qu'elle comprenne les informations mises à sa disposition (critère de consentement éclairé; voir [section 3](#)).

1.9. Cas de doute

En cas de doute sur la volonté réelle de la personne par rapport à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements, l'organisme **devrait** obtenir un consentement exprès.



Le consentement doit être libre

2.1. Caractère libre

Un consentement **doit** être **libre**, c'est-à-dire impliquer un choix et un contrôle réels et être donné sans contrainte ou pression. La personne concernée **doit** donc être en mesure d'exercer sa volonté sans être influencée indûment ou subir de préjudice disproportionné.

2.2. Mécanismes équitables

Il **doit** être aussi facile de donner son consentement que de ne pas le donner. Ces options **devraient** être présentées équitablement. Les mécanismes de consentement qui ne garantissent pas l'équité des options ou qui influencent le choix pourraient mener à un consentement invalide, puisque non véritablement libre. Par exemple :

- a. Le fait de mettre en valeur l'acceptation plutôt que le refus peut rendre le consentement sans effet, peu importe la façon exacte de le faire : mise en évidence visuelle (couleurs, taille de police, etc.), efforts que l'utilisateur doit faire en nombre de clics ou en navigation Web, formulation volontairement ambiguë, textes trompeurs, etc.;
- b. Le fait de demander un consentement à répétition dans un court laps de temps alors qu'il a déjà été refusé peut contrevenir à son caractère libre. Il ne **devrait** généralement être demandé qu'une fois pour un même objet, à moins que le contexte le justifie ou qu'un intervalle de temps approprié ne se soit écoulé.

Voir exemples  

2.3. Consentement comme condition

En principe, un consentement ne peut être libre s'il constitue une condition obligatoire d'accès à un service, à un produit ou à un emploi. Les organisations **doivent** donc permettre aux personnes de refuser les **finalités secondaires** sans influence sur l'entente initiale.

Cependant, il arrive qu'une utilisation ou une communication de renseignements soit essentielle à la fourniture d'un service ou d'un bien ou à l'accès à un emploi. Elle est alors en lien avec la

finalité primaire de l'organisation. Si l'organisation respecte son obligation de transparence, les personnes consentent à l'utilisation ou à la communication nécessaire à cette fin primaire en fournissant leurs renseignements¹⁶ (voir [paragraphe B.6](#)). Si elles ne fournissent pas ces renseignements, l'organisation ne peut pas leur fournir le service ou le bien ou leur permettre l'accès à l'emploi et est donc dans son droit de le refuser¹⁷. Une organisation **doit** s'assurer que l'utilisation ou la communication est nécessaire, dans les circonstances.

Voir exemples



2.4. Changement de finalités

Lorsqu'une organisation poursuit une nouvelle finalité sujette à consentement (voir [paragraphe 4.5](#)), ce consentement pourrait ne pas être libre si l'organisation indique qu'elle cessera de fournir un service, un bien ou un emploi aux personnes qui refusent de le donner. Dans un tel cas, l'organisation **devrait** pouvoir démontrer de nouveau que cette nouvelle finalité est nécessaire à la poursuite de l'activité (voir [paragraphe B.3](#) et [paragraphe 2.3](#)).

2.5. Situations de déséquilibre

Les situations dans lesquelles existe un déséquilibre de pouvoir entre une organisation et une personne concernée peuvent menacer le caractère libre du consentement. C'est notamment le cas dans les relations employeurs/employés. La CAI reconnaît que les lois n'offrent pas, dans ces circonstances, de solution toute tracée. Une organisation **devrait** adopter des mesures appropriées à son contexte pour atténuer ce problème si elle doit s'appuyer sur un consentement. Elle peut, par exemple, offrir d'autres possibilités quant à la manière d'atteindre la finalité afin qu'une personne dispose tout de même d'un contrôle sur ses renseignements. Dans tous les cas, elle **devrait** porter une attention particulière à la transparence pour que la personne concernée soit le plus informée possible et que ses autres droits (plainte, accès, rectification, etc.) soient réservés (voir [paragraphe B.2](#)).

Voir exemples



2.6. Retrait du consentement

Un consentement peut être retiré en tout temps par la personne concernée¹⁸. Une organisation **devrait** prévoir un mécanisme simple et accessible qui permet de retirer un consentement et **devrait** en aviser les personnes concernées. Le fait qu'une personne doive fournir des efforts disproportionnés pour exercer ce droit peut nuire au caractère libre du consentement.

Voir exemples



¹⁶ LAI, [article 65.0.2](#); LP, [article 8.3](#).

¹⁷ LP, [article 9](#).

¹⁸ LAI, [article 65](#); LP, [article 8](#).



Le consentement doit être éclairé

3.1. Caractère éclairé

Un consentement **doit** être **éclairé**, c'est-à-dire précis et fondé sur des connaissances appropriées. Une organisation **doit** faire en sorte que la personne concernée sache et comprenne ce à quoi elle consent et ce que cela implique. Si l'organisation ne fournit pas l'information nécessaire pour ce faire, le contrôle exercé par la personne est illusoire et le consentement est invalide.

3.2. Aptitude de la personne

Pour être éclairé, le consentement **doit** d'abord être donné par une personne apte à s'obliger au moment où elle le formule¹⁹. Par exemple, le consentement donné par une personne inapte ou de moins de 14 ans²⁰ n'est pas valide. Dans ces circonstances, il peut toutefois être donné par un représentant, comme le titulaire de l'autorité parentale ou le mandataire.

3.3. Parallèle entre l'obligation de transparence à la collecte et le caractère éclairé

Il y a lieu de faire une analogie entre les informations qu'une organisation **doit** fournir aux personnes concernées lors de la collecte²¹ (voir [paragraphe B.3](#)) et celles qu'elle **devrait** donner pour qu'un consentement soit éclairé. En effet, la loi prévoit que les personnes qui fournissent leurs renseignements après avoir reçu les informations exigées par la loi lors de la collecte consentent à l'utilisation et à la communication nécessaires aux fins primaires annoncées²² (voir [paragraphe B.6](#)). Le législateur estime donc que ces informations permettent à la personne concernée de prendre une décision éclairée à l'égard de ses renseignements personnels.

Par conséquent, pour s'assurer du caractère éclairé du consentement, une organisation **devrait** fournir les informations présentées ci-dessous, qui sont inspirées des articles [65](#) LAI et [8](#) LP, avec les ajustements nécessaires, selon le contexte. **Les paragraphes 3.4 et 3.5 ne sont donc pas des orientations concernant l'application de ces articles en contexte de collecte.**

3.4. Informations à fournir

Pour qu'une personne puisse prendre une décision éclairée, une organisation **devrait** généralement fournir les informations suivantes au moment de l'obtention du consentement :

- a. **Qui?** Organisation au nom de laquelle le consentement est demandé;
- b. **Pourquoi?** Finalité visée par la demande de consentement;

¹⁹ [Code civil du Québec, article 1398](#).

²⁰ LAI, [article 53.1](#) et [article 64.1](#); LP, [article 4.1](#) et [article 14](#).

²¹ LAI, [article 65](#) et [article 65.0.1](#); LP, [article 8](#) et [article 8.1](#).

²² LAI, [article 65.0.2](#); LP, [article 8.3](#).

- c. **Quoi?** Renseignements concernés, ou à tout le moins catégories de renseignements, à titre de rappel si un certain temps s'est écoulé depuis la collecte des renseignements;
- d. **Auprès de qui?** Si applicable, nom des tiers ou catégorie de tiers, à l'extérieur de l'organisation, auprès de qui l'organisation recueillera les renseignements ou pour lesquels elle recueillera les renseignements;
- e. **Comment?** Moyens d'utilisation ou de communication des renseignements (communication postale; recours à une décision entièrement automatisée, etc.);
- f. **À qui?** Si applicable, nom des tiers ou catégorie de tiers, à l'extérieur de l'organisation, à qui l'organisation communiquera les renseignements;
- g. **Hors Québec?** Si applicable, possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec;
- h. **Quels droits?** Droit de retirer son consentement, droit d'accès et droit de rectification, avec des précisions sur la manière de les exercer;
- i. **Renseignements accessibles à qui?** Catégories de personnes, au sein de l'organisation, qui auront accès aux renseignements afin d'atteindre la finalité visée;
- j. **Pendant combien de temps?** Durée de validité du consentement (voir [section 7](#));
- k. **Qui contacter en cas de besoin?** Coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels, auprès de qui les personnes peuvent obtenir plus d'information ou exercer leurs droits.

Voir exemples



3.5. Accessibilité de l'information – niveaux

Les informations à fournir sont nombreuses. Une organisation **pourrait** les répartir en plusieurs niveaux pour faciliter la compréhension des personnes concernées. Pour établir le nombre de niveaux et leur contenu, elle **devrait** alors tenir compte de différents éléments : le contexte de ses activités, les attentes des personnes concernées, la sensibilité des renseignements en cause, les changements survenus depuis la collecte des renseignements pouvant affecter la manière dont ils sont traités, le fait que les informations devraient être accessibles sur demande, etc.

Par exemple, il est souvent possible de hiérarchiser les informations en deux niveaux :

- a. Dans un **premier niveau** (p. ex. la demande de consentement elle-même), on pourrait retrouver :
 - i. La **finalité** (pourquoi);
 - ii. Les **renseignements ou les catégories de renseignements concernés** (quoi);
 - iii. Les **tiers**, s'il y en a (à qui/auprès de qui);
- b. Dans un **deuxième niveau**, on pourrait retrouver les autres informations. Ce deuxième pourrait consister, entre autres, en :
 - i. Une politique de confidentialité, notamment celle qui est requise en vertu de la loi lorsqu'un moyen technologique est utilisé pour effectuer une collecte de renseignements²³;
 - ii. Une annexe à un formulaire;

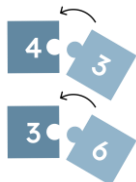
²³ LAI, [article 63.4](#); LP, [article 8.2](#).

- iii. Une icône en forme de point d'interrogation ou un bouton « En savoir plus » situé à côté de la demande de consentement;
- iv. En modalité orale, une mention indiquant qu'il est possible d'obtenir plus d'informations sur demande.

Voir exemples



3.6. Précision et clarté des termes employés

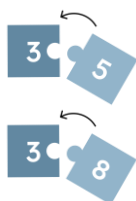


Les éléments présentés précédemment **doivent** permettre un consentement spécifique (voir [section 4](#)) grâce à l'utilisation de termes simples et clairs (voir [section 6](#)). Une organisation **doit** donc éviter les termes vagues, imprécis ou trop complexes, de même que les textes longs ou riches en jargon juridique. Ces facteurs empêchent la personne de bien comprendre ce à quoi elle consent.

3.7. Informations distinctes pour chaque finalité

Lorsqu'une demande de consentement à l'utilisation secondaire ou à la communication est formulée au moment de la collecte de renseignements, une organisation **doit** s'assurer de fournir :

- a. Les informations requises pour respecter ses obligations de transparence relatives à la collecte, dont les finalités primaires pour lesquelles elle recueille les renseignements²⁴;
- b. Les informations relatives aux autres finalités pour lesquelles elle demande un consentement. Elle **doit** toutefois le faire **distinctement** (voir [section 5](#), et [section 8](#) pour les demandes formulées par écrit). Il y a ainsi un lien entre le caractère éclairé du consentement et la quantité d'informations données simultanément à la personne concernée : présenter les informations distinctement, en particulier si elles concernent un consentement, réduit le risque de confusion.



Voir exemple



3.8. Disponibilité ultérieure des informations

Puisqu'un consentement libre peut être retiré, l'organisation **devrait** de nouveau fournir les informations pertinentes à la personne concernée, sur demande. De cette façon, la personne pourrait réévaluer sa décision après avoir consenti, au besoin (voir [paragraphe 2.6](#)). Une organisation **pourrait** déployer des moyens pour rendre les informations disponibles par défaut pour référence future, par exemple sur un site Web.



3.9. Devoir d'assistance

Une organisation **doit** prêter assistance aux personnes qui souhaitent obtenir de l'aide pour comprendre la portée du consentement demandé. Elle est responsable de prévoir des solutions à cet effet, selon le contexte de ses activités. Par exemple, elle **pourrait** prévoir un numéro de

²⁴ LAI, [article 65](#) et [article 65.0.1](#); LP, [article 8](#) et [article 8.1](#).

téléphone sans frais ou un service de clavardage en ligne en direct pour joindre un responsable, ou créer une adresse courriel dédiée pour recevoir les questions.

Voir exemple



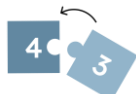
4

Le consentement doit être spécifique

4.1. Caractère spécifique

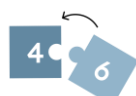
Le consentement doit être **donné à des fins spécifiques**, c'est-à-dire avoir un objet précis et circonscrit.

4.2. Lien avec le caractère éclairé



Ce critère est fortement lié à celui du consentement éclairé : une personne ne peut consentir que si elle est en mesure de comprendre exactement ce qu'on lui demande.

4.3. Spécificité des termes



Une organisation **doit** veiller à utiliser des termes qui précisent adéquatement les finalités pour lesquelles elle demande un consentement. Des termes vagues, larges ou imprécis menacent le caractère spécifique du consentement, et donc sa validité (voir [section 6](#)).

Voir exemples



4.4. Restriction de l'utilisation

Afin de respecter la volonté précise des personnes concernées, une organisation **doit** s'appuyer sur le consentement uniquement pour ce qu'il autorise. Le consentement exprimé est restrictif : il vaut seulement pour les finalités ou pour les tiers précisés.

Voir exemple



4.5. Nouvelle finalité, nouveau consentement

Lorsqu'une organisation souhaite utiliser ou communiquer des renseignements à de nouvelles fins, elle **doit** obtenir un nouveau consentement, à moins qu'une exception légale ne s'applique (voir [paragraphe B.10](#) et suivants).

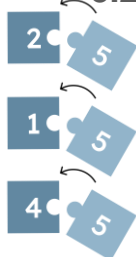
5

Le consentement doit être granulaire : il est demandé à chacune des fins visées

5.1. Caractère granulaire

Le consentement **doit** être **granulaire**, c'est-à-dire **demandé à chacune des fins visées**. La granularité renvoie à l'image d'une matière dont on peut distinguer les parties.

5.2. Lien avec le caractère libre, manifeste et spécifique



La granularité permet d'assurer que le consentement soit réellement libre. Il ne l'est pas si la personne doit autoriser plusieurs finalités ou tiers à qui l'organisation communique ses renseignements en même temps, car son seul choix est alors de refuser ou d'accepter en bloc. De même, la granularité assure que la personne manifeste clairement sa volonté pour chaque finalité spécifique.

5.3. Nuances de consentement



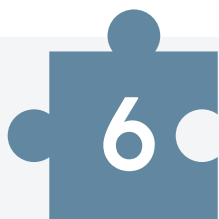
Pour permettre aux personnes concernées de choisir de façon granulaire ce qu'elles acceptent ou non, une organisation **doit** les informer de chaque finalité et, dans le cas d'une communication, dresser la liste des tiers ou catégories de tiers qui recevront les renseignements. Elle **doit** ensuite permettre aux personnes de manifester leur accord ou leur désaccord séparément, et ce, pour chacune des finalités et chacun des tiers ou catégories de tiers visés. Il ne s'agit pas de dédoubler l'ensemble des éléments relatifs au consentement (p. ex. multiplier le nombre de formulaires, donner plusieurs fois les mêmes informations, etc.) : l'organisation **doit** seulement adapter sa méthode d'obtention du consentement (voir [paragraphe 1.4](#)) aux fins de la granularité.

Voir exemples  

5.4. Granularité et consentement implicite



Puisqu'un consentement implicite n'implique pas de geste actif et positif (voir [paragraphe 1.3](#)), il est plus difficile qu'il ait un caractère granulaire (voir [paragraphe 1.7](#)). Afin d'éviter ce problème, une organisation qui s'appuie sur un consentement implicite **devrait** généralement s'assurer qu'il ne concerne qu'une seule finalité.

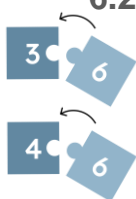


La demande de consentement doit être compréhensible : elle est présentée en des termes simples et clairs

6.1. Caractère compréhensible

La demande de consentement **doit** être **compréhensible**, c'est-à-dire présentée **en des termes simples et clairs**, tant pour les informations que pour l'énoncé permettant l'acceptation ou le refus.

6.2. Lien avec le caractère éclairé et spécifique



Ce critère vise à garantir le caractère éclairé du consentement, mais également à éviter que l'organisation puisse ensuite interpréter le consentement de façon trop large (caractère spécifique du consentement). Différents éléments peuvent simplifier et clarifier les énoncés pour les personnes concernées, dont ceux qui sont présentés dans les paragraphes suivants²⁵.

6.3. Concision

Les propos devraient être concis, c'est-à-dire exprimés avec un minimum de mots, tout en restant clairs. Une organisation **devrait** éviter les mots superflus, les structures complexes et les périphrases trop nombreuses. Les phrases ou les textes trop longs nuisent à la compréhension des personnes concernées.

Voir exemple



6.4. Simplicité du vocabulaire

Une organisation **devrait** utiliser des termes simples, c'est-à-dire accessibles pour les personnes concernées. Elle **devrait** privilégier un vocabulaire courant, sans jargon juridique ou organisationnel.

Voir exemple



6.5. Clarté des intentions

Une organisation **devrait** utiliser les termes les plus directs possibles dans sa demande de consentement, tant dans la façon de la présenter que dans la formulation des options qui sont offertes à la personne. Des termes précis permettent d'éviter toute confusion quant au geste que la personne doit poser et de préserver sa signification juridique. De même, l'organisation **devrait**

²⁵ Les principes de rédaction Web en langage clair et simple du [système de design gouvernemental de Québec.ca](https://www.quebec.ca/systeme-de-design-gouvernemental) peuvent être une ressource utile.

éviter les termes exprimant l'incertitude ou l'hypothèse (p. ex. verbes au conditionnel), à moins de pouvoir démontrer pourquoi il est inévitable d'y avoir recours.

Voir exemple



6.6. Adaptation au public

Une organisation **devrait** adapter les informations au public visé. Pour ce faire, elle **devrait** tenir compte de la perspective et du profil des personnes concernées. Celles-ci n'ont pas toujours de bagage concernant leurs droits à l'égard de la protection de leurs renseignements personnels et ne connaissent pas nécessairement les activités de l'organisation. L'organisation **devrait** ainsi adapter les termes utilisés pour que les informations soient raisonnablement compréhensibles par une majorité de personnes concernées.

Voir exemples



Le consentement doit être temporaire : il n'est valable que pour la durée nécessaire

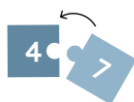
7.1. Caractère temporaire

Le consentement **doit** être **temporaire**, c'est-à-dire **valable pour une durée limitée**. Il ne vaut que pour la durée nécessaire aux fins pour lesquelles il a été demandé. Ainsi, il n'est plus valide lorsque ces finalités sont accomplies.

7.2. Délimitation de la durée

La limite de durée est associée à la finalité visée. Celle-ci peut être considérée comme accomplie en fonction d'un des deux éléments suivants :

- a. **Un délai** : après une période de 30 jours, d'un an, de six ans, etc.
- b. **Un événement** : lorsqu'un événement se produit (dès qu'un paiement est complété, dès qu'une personne quitte son emploi, dès qu'un contrat se termine, etc.).



Une organisation **doit** délimiter d'avance la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité. Elle **devrait** en informer les personnes concernées (voir [paragraphe 3.4](#)). La limite de durée contribue à rendre le consentement spécifique (voir [section 4](#)).

Voir exemple



7.3. Distinction entre durée de validité du consentement et délai de conservation

La durée de validité du consentement est un concept différent du délai de conservation des renseignements. Ainsi, la fin de la validité d'un consentement ne coïncide pas toujours avec la destruction du renseignement.

La durée pendant laquelle une organisation peut conserver un renseignement dépend ainsi des fins visées, mais aussi des lois applicables dans son contexte²⁶. Par exemple, plusieurs organismes publics doivent respecter la [Loi sur les archives](#)²⁷, des acteurs financiers ont des obligations de conservation prévues à des lois sectorielles et des professionnels doivent tenir leurs dossiers suivant des règlements propres à leur domaine.

7.4. Transparence par rapport au consentement à long terme

Lorsqu'une organisation demande un consentement pour une très longue durée, elle **devrait** porter une attention particulière à la transparence de manière continue. Elle **pourrait** rappeler aux personnes concernées, à intervalle approprié, qu'elle utilise ou communique leurs renseignements sur la base d'un consentement. Elle **pourrait** renvoyer à des informations à jour sur cette situation (voir [paragraphe 3.8](#)) et rappeler qu'il est possible de retirer leur consentement en tout temps. L'organisation **pourrait** aussi diffuser ces informations par un moyen facilement accessible (p. ex. un site Web).



La demande de consentement doit être distincte : elle est présentée séparément si elle est faite par écrit

8.1. Caractère distinct

Si la demande de consentement est faite par écrit, elle **doit** être **présentée distinctement de toute autre information**. Elle **doit** donc être séparée des conditions d'utilisation, des politiques de confidentialité, des demandes de confirmer la validité des renseignements fournis, des engagements, des signatures, etc. Elle **pourrait** être en vedette dans sa propre section ou sa propre interface (section de formulaire, fenêtre superposée dans une application, etc.), donc facilement accessible pour la personne concernée.

Voir exemples



8.2. Lien avec les autres critères de validité

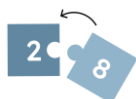
Le caractère distinct de la demande de consentement est interrelié avec d'autres critères de validité du consentement, dont les suivants :



- a. **Caractère manifeste et libre** : le consentement n'est pas manifeste s'il est exprimé par un geste qui peut aussi attester autre chose, comme la réception d'une information ou la validité des renseignements fournis, puisque les intentions derrière le geste sont alors

²⁶ LAI, [article 73](#); LP, [article 23](#).

²⁷ La CAI n'est pas chargée de surveiller l'application de cette loi.



indissociables (voir [paragraphe 2.3](#)). Il n'est pas non plus libre, car il est difficile d'exprimer un refus dans ces circonstances;



- b. **Caractère éclairé** : des demandes de consentement présentées distinctement contribuent à limiter la quantité d'informations fournies en même temps et facilitent ainsi la compréhension de la personne concernée.

Voir exemples  

Exemples



Comme mentionné au [paragraphe A.5](#), les exemples suivants ont pour objectif d'illustrer les lignes directrices. Ils sont fictifs, mais peuvent être inspirés de pratiques réelles. Puisqu'ils visent à mettre en relief des aspects précis du texte – par exemple, un seul critère de validité –, ils présentent des situations volontairement simplifiées. Dans la réalité, chaque contexte nécessite une analyse particulière.

Ainsi, ces exemples sont des outils. Lorsqu'une situation potentiellement non conforme est décrite, la CAI propose une piste d'action, mais celle-ci ne doit pas être considérée comme la seule solution possible.

Même si les exemples sont généralement associés à un secteur, public ou privé, ils peuvent inspirer les organisations de l'autre secteur.

Chaque exemple contient un ou plusieurs lien(s) cliquable(s) vers le(s) paragraphe(s) concerné(s) dans les lignes directrices.

Exemples liés à l'introduction

	Exemple	Paragraphes concernés
 <p data-bbox="82 1262 164 1310">Secteur privé</p>	<p data-bbox="212 1073 423 1108">Exemple B-a</p> <p data-bbox="212 1140 1279 1404">Une application de rencontres permet à ses utilisateurs de déterminer une zone plus ou moins grande autour de leur position pour filtrer les partenaires potentiels en fonction de leur proximité. Lors de l'inscription, l'application présente les différentes informations requises par la loi lors de la collecte de renseignements. Un avis indique aux utilisateurs qu'elle comporte une fonctionnalité de localisation. Celle-ci est désactivée par défaut. Afin d'y avoir accès, les utilisateurs doivent activer la géolocalisation sur leur appareil mobile et permettre à l'application d'y avoir accès. L'application les informe des moyens offerts pour ce faire.</p>	<p data-bbox="1312 1207 1463 1272">Paragraphe B.4</p>
 <p data-bbox="82 1652 164 1701">Secteur privé</p>	<p data-bbox="212 1451 423 1486">Exemple B-b</p> <p data-bbox="212 1518 1263 1812">Le site Web d'un magazine propose des recommandations personnalisées d'articles en fonction des intérêts des lecteurs, inférés par un algorithme d'intelligence artificielle. Les renseignements qui servent à l'inférence (pages consultées, clics, langue du navigateur, temps passé sur chaque page, etc.) sont recueillis à l'aide de témoins (<i>cookies</i>) déposés sur l'appareil du lecteur. Puisque cette technologie permet d'effectuer un profilage, le magazine affiche une fenêtre superposée lors de la première visite sur le site et fournit aux personnes concernées les informations prévues par la loi. Il leur indique ensuite comment <u>activer</u> le dépôt des témoins.</p>	<p data-bbox="1312 1598 1463 1663">Paragraphe B.4</p>

Exemple

Paragraphe
concernés

Exemple B-c

Lors de son assemblée générale, une association de copropriétaires adopte une résolution unanime pour l'installation de caméras de surveillance à titre préventif afin d'éviter tout acte de vandalisme. Les caméras sont disposées dans un angle qui permet de filmer la porte d'entrée de chaque unité.

Malgré l'accord des copropriétaires, qui indique leur consentement, le fait de capturer des images partout dans l'immeuble pourrait ne pas être proportionnel à l'objectif de sécurité poursuivi. L'atteinte à la vie privée des copropriétaires ainsi que de leurs invités est importante : l'angle des caméras permet de filmer les allées et venues de tous. Dans ces circonstances, l'installation de caméras de surveillance par l'association de copropriétaires pourrait ne pas respecter le critère de nécessité. **Le consentement ne suffirait pas à la rendre conforme à la loi. Pour s'assurer de la respecter, l'association de copropriétaires pourrait réévaluer la nécessité de cette vidéosurveillance, par exemple à l'aide d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Elle pourrait envisager de modifier les angles de caméras afin de capturer uniquement les portes d'entrée et de sortie principales de l'immeuble de façon à limiter l'atteinte à la vie privée.**

[Paragraphe
B.8](#)



Secteur
privé

Exemple C-a

Une organisation dispose d'une politique et de procédures liées au consentement des clients quant à la communication de leurs renseignements. **Soucieuse de documenter l'obtention du consentement tout en recueillant uniquement les renseignements nécessaires à cette fin, l'organisation y prévoit notamment que tout consentement verbal obtenu au téléphone doit être noté dans le dossier de la personne concernée. L'agent qui le recueille doit aussi noter son nom, la date et l'heure.**

Au cours des dernières années, l'organisation a également mis à jour ses scripts d'appels téléphoniques à trois reprises. Chaque fois, elle a conservé une copie des versions antérieures. **En cas de besoin, elle pourrait ainsi montrer plus facilement qu'un consentement obtenu pendant la période où était utilisée une version précédente des scripts était bel et bien éclairé.**

[Paragraphe
C.2](#)

[Paragraphe
C.3](#)



Tous
secteurs

Exemple C-b

Une société d'État offrant des services numériques met fréquemment à jour ses formulaires de consentement en ligne. Chaque fois, elle enregistre la version précédente dans ses archives. Chaque version du formulaire ainsi enregistrée est accompagnée d'une indication de la période pendant laquelle elle était utilisée.

Cette pratique permet à la société d'État de conserver une trace des éléments permettant d'évaluer la validité d'un consentement obtenu à une période antérieure. Les formulaires archivés pourraient ainsi lui servir en cas d'inspection, par exemple.

[Paragraphe
C.3](#)



Secteur
public

Exemples liés au caractère manifeste

Exemple

Paragraphe
concernés

Exemple 1-a

Un employé d'un organisme public donne des services à des personnes ayant des difficultés motrices, dont la majorité ne peut pas écrire ou utiliser des écrans tactiles. Pour valider une aide financière, cet employé doit communiquer des renseignements contenus dans leur dossier à un ministère. Les règles de gouvernance de son organisme excluent le recours à des exceptions au consentement lorsqu'il est, en pratique, facile de l'obtenir (p. ex. lorsqu'un petit nombre de personnes est visé). L'employé s'appuie ainsi sur le consentement exprès des personnes concernées pour la communication des renseignements.

Afin de tenir compte des particularités de la clientèle à qui les services sont fournis, l'employé demande le consentement oralement, lors de sa prochaine rencontre avec les personnes concernées. Il consigne la date, l'heure et les détails du consentement dans leur dossier.

1.4



Secteur
public

Exemple 1-b

Un fabricant commercialise un jouet connecté éducatif s'adressant aux enfants de 5 à 8 ans. Le jouet peut enregistrer le prénom de l'enfant et mesurer de semaine en semaine la progression de ses réponses à des questions liées aux lettres et aux chiffres (réponse correcte ou incorrecte, temps de réponse, etc.). Ces résultats sont alors accessibles sur un portail Web sécurisé pour les parents. Le fabricant doit obtenir le consentement des parents afin de recueillir ces renseignements auprès des enfants. Lors de sa configuration, le jouet donne des consignes auditives aux parents. **Pour consentir à cette collecte auprès de leur enfant, il leur demande de se connecter au portail Web afin de cocher une case d'acceptation ou de refus. Ce mécanisme permet au fabricant d'obtenir le consentement exprès des parents.**

1.4



Secteur
privé

Exemple 1-c

Afin de répondre plus efficacement aux demandes adressées par les citoyens, un organisme souhaite concevoir un système d'intelligence artificielle (SIA) pour prioriser des dossiers. Il prévoit développer le SIA à partir de données sur l'utilisation de ses services au cours des trois dernières années. Son comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, au terme de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, estime qu'un consentement exprès est nécessaire pour utiliser les renseignements à cette nouvelle fin. Malgré tout, l'organisme décide de transmettre un courriel aux citoyens concernés les informant de cette nouvelle utilisation, en mentionnant qu'ils peuvent contacter le responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisme pour retirer leur consentement à cette utilisation.

Cette déduction de consentement, basée sur le silence ou l'inactivité des personnes qui ne contacteront pas l'organisme pour le retirer, n'offre pas la possibilité de poser un geste positif d'acceptation. Elle ne permet donc

1.4



Secteur
public

Exemple

Paragraphe
concernés

pas d'obtenir un consentement exprès, mais plutôt implicite. Pour respecter les orientations de son comité, l'organisme aurait pu, par exemple, demander aux citoyens de donner leur consentement par l'entremise d'un lien Web personnalisé lié à leur dossier.

Exemple 1-d

Un organisme qui verse des allocations à des personnes handicapées détient des renseignements sensibles sur leur santé et leur situation financière. Dans le cadre de l'organisation d'une conférence provinciale sur l'intégration des personnes handicapées, l'organisme veut produire des fiches de cas vécus par ses prestataires d'allocations afin de les présenter aux participants. Cependant, au moment de recueillir les renseignements pour verser les allocations, l'organisme n'a fait aucune mention de cette utilisation secondaire. **Afin de pouvoir utiliser les renseignements des bénéficiaires des allocations en question, l'organisme doit ainsi obtenir leur consentement exprès, puisque les renseignements sont sensibles. Pour que ce consentement soit exprimé sans équivoque, l'organisme pourrait élaborer un formulaire autoportant et l'acheminer aux bénéficiaires afin qu'ils le signent.**

1.6

Secteur
public

Exemple 1-e

Une clinique de massothérapie organise une série de conférences sur la santé et le bien-être en collaboration avec d'autres fournisseurs de soins. Sa propriétaire souhaite envoyer des invitations personnalisées à ses clients. Elle envisage d'utiliser les renseignements sur leur état de santé et leurs antécédents médicaux, recueillis lors de l'ouverture de leur dossier, pour cibler certains clients et leur proposer de participer à des conférences. **Or, elle ne peut utiliser de renseignements sensibles à cette fin secondaire sans consentement exprès. S'il est trop difficile d'obtenir un consentement exprès auprès de chaque client, la propriétaire pourrait plutôt choisir d'annoncer les conférences dans l'infolettre de la clinique déjà transmise aux clients qui ont accepté de recevoir des nouvelles sur des événements.**

1.6

Secteur
privé

Exemple 1-f

Après une série de tentatives d'entrée par effraction, une entreprise de fabrication d'explosifs veut renforcer le contrôle de l'accès à son site de stockage de réactifs afin de le limiter au seul personnel autorisé. Elle envisage d'acheter un système biométrique de reconnaissance de la forme de la main. Au terme d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée tenant compte du contexte de ses activités, l'entreprise conclut que le recours à cette technologie respecte le critère de nécessité dans sa situation. Puisque le système repose sur des caractéristiques biométriques, **l'entreprise reconnaît qu'elle a besoin d'un**

1.6

Secteur
privé

Exemple	Paragraphes concernés
consentement exprès et élabore un formulaire de consentement ²⁸ . Les employés qui le souhaitent peuvent le signer et ceux qui refusent peuvent opter pour un système de cartes d'accès électroniques.	

Exemple 1-g

Une école primaire propose une activité parascolaire d'initiation à la photo pour les élèves de 5^e et de 6^e année. Les parents valident l'inscription de leurs enfants en payant les frais afférents. En novembre, les élèves inscrits participent à un atelier de portrait et se prennent en photo les uns les autres. Fière du résultat, l'enseignante responsable de l'activité sélectionne cinq photos d'enfants et les achemine à la direction de l'école pour qu'elle les publie sur le « portail parents » de l'école, mettant en valeur les activités proposées par l'école et les progrès des enfants. Toutes deux estiment que les parents sont d'accord avec cette diffusion, puisqu'ils ont été informés de l'atelier de portraits et puisque le « portail parents » est sécurisé et accessible seulement aux parents d'élèves.

Ce consentement implicite pourrait ne pas être valide dans ces circonstances. Les parents ne s'attendent probablement pas raisonnablement à ce que des portraits de leur enfant soient accessibles en format numérique à des centaines de parents sans y consentir expressément. Dans le contexte d'une diffusion aussi large, les photos d'enfants pourraient être considérées comme sensibles, et les risques de préjudice sérieux découlant de leur diffusion devraient être évalués. Pour ces raisons, l'école aurait plutôt gagné à privilégier un consentement exprès. Elle aurait ainsi pu transmettre un formulaire de consentement électronique aux parents concernés par l'entremise du portail.

1.6



Secteur public

Exemple 1-h

Une entreprise de location d'électroménagers reçoit une demande de location d'un réfrigérateur pour une période de 48 mois. L'accusé de réception automatique envoyé au demandeur lui indique que l'entreprise lui octroiera un financement à un taux avantageux pour cette période après une enquête de crédit effectuée par un agent de renseignements personnels, dont le nom est mentionné dans le courriel. Dans une section séparée, le courriel indique qu'en l'absence d'avis contraire de la part du demandeur, l'entreprise communiquera les renseignements nécessaires sur son identité à l'agent trois jours plus tard. Puisque le demandeur n'a pas réagi, l'entreprise procède à l'enquête de crédit pour financement, affectant sa cote de crédit. Le demandeur porte donc plainte auprès de l'entreprise en indiquant qu'il avait l'intention de payer pour la location sans obtenir de financement. **Dans cette situation, l'entreprise ne pouvait pas s'appuyer sur un consentement implicite pour la demande d'enquête de crédit : celle-ci allait à l'encontre des attentes raisonnables du demandeur,**

1.6



Secteur privé

²⁸ L'article 44 de la [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#) oblige l'obtention d'un consentement exprès pour vérifier ou confirmer l'identité d'une personne au moyen d'un procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques.

Exemple	Paragraphes concernés
qui n'avait pas demandé de financement, et lui a causé un préjudice important en faisant diminuer sa cote de crédit. L'entreprise aurait dû privilégier une méthode lui permettant d'obtenir un consentement exprès pour demander une enquête de crédit.	

Exemples liés au caractère libre

Exemple	Paragraphes concernés
---------	-----------------------

Exemple 2-a

Une municipalité offre une application sur laquelle il est possible de signaler différents problèmes liés à l'entretien des espaces publics (dénéigement, collecte des déchets, etc.). Pour y créer un compte, les utilisateurs doivent fournir une adresse courriel, qui sert d'identifiant, et un code postal afin d'initialiser la zone affichée par défaut dans les cartes disponibles dans l'application. Ils peuvent alors accéder à tous les services par l'application elle-même et y voir l'avancement du traitement de leurs signalements.

L'application leur propose aussi d'utiliser leur adresse courriel afin de leur envoyer des mises à jour sur l'état des travaux routiers dans leur secteur. La municipalité prévoit une fenêtre superposée pour recueillir ce consentement.

Deux boutons sont présentés aux utilisateurs, « J'accepte » et « Je refuse ». Ainsi, il est aussi facile pour eux de donner leur consentement que de ne pas le donner. De plus, ces boutons sont exactement à la même hauteur, de la même couleur, avec la même taille de police. En assurant ainsi l'équité dans la présentation visuelle des choix, la municipalité favorise encore davantage le caractère libre du consentement obtenu.

2.2



Secteur public

Exemple 2-b

Le site Web d'une boutique de vêtements permet à ses clients de se créer un compte afin de faciliter leurs achats en ligne. Lors de chaque connexion, il affiche une alerte qui leur propose de recevoir l'infolettre hebdomadaire de la boutique, qui comporte des rabais susceptibles de les intéresser. Il est aussi facile d'accepter cette utilisation secondaire de l'adresse courriel que de la refuser. Cependant, en cas de refus par un client, la fenêtre s'affiche à chacune de ses connexions subséquentes à son compte. **Ces demandes répétées et rapprochées de consentement, sans égard à la volonté déjà exprimée par le client, pourraient compromettre son caractère libre. Pour éviter ce problème, la boutique pourrait s'assurer qu'un intervalle de temps raisonnable (p. ex. quelques mois) sépare ces demandes.**

2.2



Secteur privé

Exemple 2-c

Dans le formulaire de demande d'admission qu'elle fait remplir aux futurs étudiants, une université publique explique que les renseignements recueillis seront utilisés pour évaluer la demande et communiquer le statut d'étudiant au ministère compétent, dans le cas des étudiants étrangers (finalités primaires).

Dans une section séparée intitulée « Fondation », l'université sollicite toutefois un consentement pour une finalité secondaire :

« J'accepte que mon nom, mon numéro de téléphone, mon adresse courriel, ma date d'admission et mon domaine d'études soient communiqués à la Fondation de l'université à des fins de sollicitation philanthropique. Ce consentement est valide pour une période allant jusqu'à 5 ans après la fin de mes études.

Oui Non ».

L'université présente cette finalité secondaire, qui n'est pas essentielle à l'admission, de manière adéquate. Elle laisse au candidat toute la liberté voulue de refuser la communication, sans conséquence sur le reste de sa demande. Ce faisant, elle s'assure du caractère libre du consentement.

2.3

Secteur
public

Exemple 2-d

Lors de la vente d'une voiture neuve, un concessionnaire utilise un formulaire pour obtenir les renseignements nécessaires à l'octroi d'un financement au client. Dans la rubrique du consentement, il ajoute la mention suivante :

« En signant ce contrat, j'accepte que mon adresse courriel et mon nom soient utilisés pour m'envoyer des offres promotionnelles pour la durée du financement. »

Questionné par un client perplexe, le propriétaire de l'entreprise indique que cette modalité est obligatoire pour recevoir un financement. **Cette façon de faire ne permet pas de refuser la finalité secondaire, soit l'envoi d'offres promotionnelles. Le concessionnaire n'obtient donc pas un consentement valide, puisqu'il n'est pas libre. Il devrait réviser cette pratique afin d'offrir au client la possibilité réelle de refuser l'envoi d'offres promotionnelles.**

2.3

Secteur
privé

Exemple 2-e

L'équipe d'inspection d'un organisme de surveillance intervient au sein d'une entreprise d'alimentation. À cette occasion, le supérieur de l'équipe prend une photo de ses employés à l'œuvre afin d'intégrer l'image au rapport d'intervention. Un journal s'intéresse à l'inspection et demande s'il peut utiliser cette photo pour accompagner son article. Le gestionnaire de l'équipe songe à envoyer un courriel aux employés concernés afin de leur demander s'ils acceptent que la photo d'eux contenue au rapport d'inspection soit transmise au journal et qu'elle accompagne un article dans l'édition du lendemain. **Étant donné la relation de pouvoir qui l'unit à ses employés, le gestionnaire doit s'assurer que la**

2.5

Secteur
public

Exemple

Paragraphe
concernés

rédaction de la demande de consentement ne laisse entrevoir aucune conséquence négative à un éventuel refus de communication. Si les employés se sentent obligés d'accepter, le consentement ne pourra pas être libre. Il devrait donc être le plus neutre possible dans sa demande. Il gagnerait aussi à inviter chaque employé à lui répondre séparément pour éviter toute pression par le groupe.

Exemple 2-f

Un laboratoire privé décide de se doter d'un système de contrôle d'accès biométrique pour restreindre l'accès à un local où se trouve une machine qui fonctionne à l'aide d'un matériau extrêmement radioactif. Les normes des agences de sûreté nucléaire exigent une sécurité particulièrement forte pour limiter le risque de vol ou de sabotage de ce type de matériau. Dans le formulaire de consentement fourni aux employés, l'entreprise explique la raison d'être du système et indique que les employés qui ne souhaitent pas que leurs renseignements biométriques soient recueillis²⁹ pourront s'authentifier autrement. Ils devront présenter une carte d'accès, puis valider leur identité auprès d'un gardien de sécurité. Tant les cartes d'accès biométriques que traditionnelles demeurent sous le contrôle des personnes concernées. **Dans ces circonstances, l'entreprise fournit des efforts raisonnables pour préserver la liberté du consentement, malgré le contexte d'emploi : les employés peuvent refuser la collecte et opter pour une solution d'authentification différente.**

2.5

Secteur
privé

Exemple 2-g

L'équipe d'un laboratoire de recherche universitaire mène une étude sur la perception de la voix. Pour constituer son matériel, elle recrute des participants qui seront enregistrés pendant qu'ils récitent un texte. Ils signent un formulaire de consentement incluant toutes les informations requises et permettant aux chercheurs de réutiliser la voix dans des études portant sur d'autres sujets spécifiques, précisés dans le formulaire, pendant cinq ans. **Les participants qui, à un certain moment, ne souhaiteraient plus que leur voix soit utilisée par le laboratoire peuvent retirer leur consentement en envoyant un simple courriel à l'adresse commune du laboratoire. Ce mécanisme de retrait est simple et accessible. Il ne constitue pas un obstacle à l'obtention d'un consentement libre.**

2.6

Secteur
public

Exemple 2-h

Une entreprise de distribution de musique propose une application qui permet aux utilisateurs d'accéder aux albums qu'ils ont achetés. Une fenêtre superposée apparaissant lors de la première connexion leur permet d'activer des

2.6

Secteur
privé

²⁹ L'article 44 de la [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#) oblige l'obtention d'un consentement exprès pour vérifier ou confirmer l'identité d'une personne au moyen d'un procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques.

Exemple	Paragraphes concernés
<p>recommandations personnalisées pour découvrir de la musique. Un algorithme dresse alors leur profil à partir, entre autres, des chansons qu'ils écoutent, de la durée de l'écoute et du moment de la journée pendant lequel l'écoute est réalisée. Un utilisateur décide de retirer son consentement à l'utilisation de ces renseignements à des fins de recommandation personnalisée. Il doit effectuer huit clics dans les différents écrans de paramétrage de l'application avant de trouver l'option pour désactiver la fonction. Alors qu'il ne faut qu'un clic pour activer les recommandations personnalisées, il en faut beaucoup plus pour retirer le consentement. Dans le contexte, ces efforts sont disproportionnés et nuisent au caractère libre du consentement sur lequel s'appuie l'entreprise. Le nombre de clics pour consentir ou refuser devrait être équivalent.</p>	

Exemples liés au caractère éclairé

Exemple	Paragraphes concernés
---------	-----------------------

Exemple 3-a

Un employé d'un ministère fait signer un formulaire de consentement générique à une personne avant d'en avoir rempli tous les champs. Le texte qui lui est présenté se lit comme suit, sans qu'aucune information ne figure sur les lignes vides :

« J'autorise le Ministère à communiquer les renseignements suivants : _____ aux personnes suivantes : _____ et pour les fins suivantes : _____ . »

Cette façon de faire ne permet pas d'obtenir un consentement éclairé. La personne ne peut pas comprendre la portée de ce à quoi elle consent si elle n'a aucune information quant à ce qui est visé par ce consentement. Au moment où il est sollicité, le consentement doit pouvoir être donné en toute connaissance de cause. Le ministère pourrait donner comme directive aux employés de toujours remplir les lignes vierges avant de faire signer les formulaires aux personnes concernées.



Secteur public

Exemple 3-b

Deux plateformes d'achat en ligne recueillent le consentement des acheteurs pour communiquer leurs coordonnées à d'autres entreprises afin qu'elles leur envoient des offres promotionnelles. Elles utilisent des textes différents :

- Plateforme A : « J'accepte que [l'Entreprise] transmette mes coordonnées à des partenaires. »



Secteur privé

Exemple	Paragraphes concernés
<ul style="list-style-type: none"> Plateforme B : « J'autorise [l'Entreprise] à transmettre mon nom et mon adresse courriel à ses entreprises affiliées dans le domaine du commerce électronique pour que celles-ci m'envoient des offres promotionnelles. » <p>Le texte de la plateforme B, plus complet, est plus susceptible de mener à un consentement éclairé que celui de la plateforme A, qui ne divulgue pas la finalité de la communication et ne donne aucune indication sur l'identité de ses partenaires.</p>	

Exemple 3-c

Un centre de services scolaire (CSS) veut combler un poste impliquant de travailler avec des personnes vulnérables. Il est alors nécessaire d'obtenir un certificat d'absence d'antécédents judiciaires auprès d'un service de police. Le CSS a besoin du consentement des candidats à cet effet. Le formulaire d'embauche contient une section dédiée au consentement à la communication de renseignements au service de police et à la communication au CSS, par le service de police, du certificat d'absence d'antécédents judiciaires qui sera créé.

Pour garantir le caractère éclairé du consentement, le CSS regroupe les informations essentielles à même la demande de consentement :

« Le CSS X [qui?] a besoin de votre consentement pour communiquer vos renseignements d'identité [quoi?] au Service de police Y [auprès de qui?] pour procéder à une recherche d'antécédents afin d'attester que vous pouvez travailler avec des personnes vulnérables [pourquoi?]. Ce consentement couvre aussi la communication au CSS X par le Service de police Y du certificat d'absence d'antécédents judiciaires [quoi?]. Des informations complémentaires sont accessibles à l'annexe A.

J'accepte Je refuse ».

L'annexe A présente, à un deuxième niveau, le reste des informations (droits, durée de validité du consentement, coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels, etc.). La pratique du CSS permet d'éviter de surcharger la demande de consentement.



Secteur public



Secteur privé

Exemple 3-d

Un cabinet comptable utilise certains des renseignements de ses clients à des fins secondaires grâce à leur consentement, qu'il obtient par le biais du dossier électronique accessible sur son site Web (collecte par un moyen technologique). Lorsque le consentement est demandé, le cabinet comptable en énonce la finalité et précise les catégories de renseignements visées par la demande (renseignements d'identité, renseignements financiers, etc.). Il précise que le consentement est valide pour la durée de la prochaine année fiscale. Il inclut également un lien vers une politique de confidentialité. En cliquant sur ce lien, l'utilisateur accède à des informations supplémentaires (moyens techniques permettant de traiter les renseignements, explications sur le droit de retirer son consentement, etc.). **En plaçant ces informations à un deuxième niveau, dans une politique de confidentialité facilement accessible, le cabinet**



Exemple	Paragraphes concernés
comptable s'assure qu'une personne intéressée puisse en prendre connaissance avant de consentir, tout en évitant de surcharger la demande de consentement. Le consentement obtenu est donc éclairé.	

Exemple 3-e

Pour traiter des signalements de harcèlement, d'incivilité ou d'inconduite sexuelle, une université recueille des renseignements auprès des plaignants grâce à un formulaire numérique. Elle prévoit un texte général initial qui explique la finalité de la collecte, les personnes à qui doit être communiquée la plainte pour en assurer le traitement conformément à la politique et le caractère obligatoire des renseignements pour traiter la plainte (à l'exception du nom et du prénom, demandés sur une base facultative). Les droits d'accès et de rectification sont également présentés. À la fin du formulaire, une fois que la personne qui effectue le signalement appuie sur « *Suivant* », une page séparée apparaît. L'université y demande le consentement à permettre au bureau de traitement des plaintes de discuter de la plainte avec la direction du département visé. Elle donne les informations spécifiques relatives à ce consentement. **En fournissant les nouvelles informations distinctement de celles concernant la collecte des renseignements nécessaires au traitement de la plainte, l'université favorise le caractère éclairé du consentement à la communication.**

3.7



Secteur public

Exemple 3-f

Pour avoir accès, en ligne, aux services d'une organisation qui a recours à un service d'authentification garanti par un tiers, une personne doit consentir à la communication de certains renseignements d'identité par ce tiers à l'organisation en question. Dans sa politique de confidentialité, facilement accessible par un lien présent sur la page de consentement, **cette organisation souligne qu'il est possible de clavarder avec un agent en mesure d'expliquer le consentement demandé. Un numéro sans frais est aussi fourni pour permettre aux clients de parler avec un agent au téléphone pendant les heures d'ouverture. Ces mécanismes font partie des outils déployés par l'organisation pour prêter assistance aux personnes qui en ont besoin.**

3.9



Secteur privé

Exemples liés au caractère spécifique

Exemple	Paragraphes concernés
---------	-----------------------

Exemple 4-a

Une école recueille le consentement des parents pour que l'équipe multidisciplinaire puisse communiquer les renseignements d'un enfant à un

4.3



Secteur public

Exemple	Paragraphes concernés
---------	-----------------------

établissement de santé où celui-ci reçoit des services complémentaires depuis peu. Elle leur demande de consentir à ce que « tout renseignement » soit « éventuellement » communiqué à « toute autre personne qui en a besoin ».

L'utilisation de ces termes imprécis compromet le caractère éclairé du consentement des parents, de même que son caractère spécifique. L'école pourrait préciser :

- **La ou les finalité(s) visée(s) (p. ex. « ajuster en continu le plan de soins de l'enfant à ses besoins »);**
- **Les catégories de renseignements concernés (p. ex. les « renseignements sur le développement psychomoteur de l'enfant »);**
- **La fréquence anticipée de la communication (p. ex. « deux fois par mois »);**
- **Les catégories de destinataires prévues (p. ex. « les professionnels attirés au suivi de l'enfant au sein de l'établissement de santé X »).**

Exemple 4-b



Secteur privé

Un syndicat sollicite le consentement exprès de certains de ses membres afin d'utiliser certains des renseignements contenus dans les griefs actifs pour « améliorer ses processus ». **Ce terme est imprécis et nuit au caractère spécifique du consentement, car il ne permet pas de comprendre réellement la finalité visée. Celle-ci devrait être énoncée plus clairement, selon le contexte** (p. ex. pour « améliorer la formation du personnel attiré aux griefs », « entraîner une intelligence artificielle pour automatiser certaines étapes du traitement du grief », etc.).

4.3

Exemple 4-c



Secteur public

Une régie intermunicipale est sollicitée par une entreprise pour fournir le dossier d'assiduité de la dernière année d'une de ses employées, qui souhaite y obtenir un poste. La directrice des ressources humaines (DRH) de la régie intermunicipale contacte l'employée en question pour obtenir son consentement à communiquer ce dossier au futur employeur, ce que l'employée accepte. La DRH transmet toutefois le dossier d'assiduité *complet* de l'employée, qui couvre quatre années de services. **Ce faisant, elle ne respecte pas le consentement spécifique qui a été obtenu, lequel portait exclusivement sur la communication du dossier d'assiduité de la dernière année. La DRH aurait dû porter une attention particulière à la période visée. La régie intermunicipale pourrait ajuster ses procédures de gestion des renseignements personnels en ressources humaines en conséquence.**

4.4

Exemples liés au caractère granulaire

Exemple

Paragraphe
concernés

Exemple 5-a

Un organisme qui subventionne des projets recueille les candidatures par le biais d'un formulaire. Il souhaite demander le consentement des personnes concernées à deux finalités : a) la communication des coordonnées du candidat à un télédifuseur à des fins de promotion des projets retenus; b) l'utilisation de l'adresse courriel dans le but de transmettre un sondage. Il prévoit une section « consentement », où ces deux demandes sont formulées successivement, puis ajoute une seule case « J'accepte » et une seule case « Je refuse ». **En procédant ainsi, l'organisme compromet le caractère granulaire du consentement, car il demande une seule autorisation pour deux finalités. Il devrait être possible pour une personne d'accepter la communication de ses coordonnées à des fins promotionnelles, sans toutefois consentir à l'utilisation de son adresse courriel à des fins de sondage, ou vice-versa.**



Secteur
public

5.3

Exemple 5-b

Un organisme à but non lucratif (OBNL) organise un gala pour remettre des prix soulignant le travail de certains praticiens dans son domaine d'activités. Il recueille l'adresse courriel des candidats afin de les informer de leur nomination et des détails sur la cérémonie. Il propose également aux candidats de consentir à des actions visant trois finalités secondaires : a) utiliser leur adresse courriel pour les joindre afin d'évaluer leur satisfaction après l'événement; b) utiliser leur adresse courriel pour leur envoyer l'infolettre générale de l'organisme; c) permettre à l'entreprise désignée par l'organisme pour la prise des photos officielles des lauréats de conserver leur adresse courriel pour leur offrir des rabais sur d'autres services de photographie. **Afin de respecter le caractère granulaire du consentement, l'OBNL dispose ces trois finalités dans un tableau qui comprend une colonne « Oui » et une colonne « Non ». Les candidats peuvent ainsi accepter ou refuser, séparément, chacune de ces trois finalités :**



Secteur
privé

5.3

« Consentez-vous à ce que votre adresse soit :	<u>Oui</u>	<u>Non</u>
• Utilisée pour vous joindre afin d'évaluer votre satisfaction après l'événement?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
• Utilisée pour vous envoyer notre infolettre générale?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
• Conservée par l'entreprise désignée pour la prise officielle des photos des lauréats pour vous offrir des rabais sur d'autres services?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non ».

Exemples liés au caractère compréhensible

Exemple

Paragraphe
concernés

Exemple 6-a

Dans un formulaire de consentement lié au versement d'une aide financière, un ministère utilise la formule suivante :

« J'autorise le Ministère à faire parvenir dès que possible au prestataire de services en réadaptation l'ensemble des renseignements liés à la détention d'un compte auprès d'une institution financière pour procéder, le cas échéant, au versement de mon aide financière. »

6.3

Au moment de revoir entièrement son formulaire, il la change pour la suivante :

« J'autorise le Ministère à transmettre au centre de réadaptation les coordonnées de mon compte bancaire afin de verser mon aide financière. »

Il améliore ainsi la concision et la clarté du propos sans laisser de côté des informations cruciales, ce qui favorise le caractère compréhensible du consentement.



Secteur
public

Exemple 6-b

Une organisation sollicite un consentement à l'aide du texte suivant :

« Le Client acquiesce à l'analyse automatisée par l'Entreprise, notamment, mais non limitativement, des données transactionnelles historiques à des fins de détermination d'un profil par modèle d'apprentissage machine; ledit profil sera utilisé par l'Entreprise pour émettre, sans toutefois s'y engager formellement et sous réserve de ses politiques et procédures en vigueur, des offres personnalisées de réduction sur le prix d'achat de certains produits, à condition que le Client respecte les modalités d'utilisation. »

6.4

Ce texte de style très juridique et technique contient plusieurs mots qui ne sont pas du vocabulaire courant et plusieurs tournures complexes (phrase longue, incises, etc.). Il peut confondre la personne concernée, compromettant ainsi son consentement éclairé. Le texte suivant serait plus simple, et donc plus compréhensible :

« **Recevoir des offres personnalisées** – J'autorise l'entreprise à utiliser mon historique d'achats pour déterminer mon profil d'acheteur à l'aide d'un système d'intelligence artificielle. L'entreprise pourra choisir de m'envoyer des offres de rabais personnalisés adaptées à mon profil si je respecte les modalités d'utilisation de l'application. »



Secteur
privé

Exemple 6-c

Une organisation revoit ses procédures d'obtention du consentement, suivant un calendrier défini dans ses règles de gouvernance. Le comité formé pour l'occasion constate que les demandes de consentement sont généralement

6.5



Tous
secteurs

Exemple	Paragraphes concernés
---------	-----------------------

introduites par du vocabulaire référant à la connaissance plutôt qu'à l'autorisation : « Je suis *conscient* que le renseignement X sera utilisé [...] » ou « Je *comprends* que le renseignement Y sera communiqué à [...] ».

Afin de les clarifier, il les modifie pour que les verbes évoquent clairement le consentement : « Je *consens* à [...] », « J'*accepte* que [...] » ou « J'*autorise* l'utilisation de [...] ».

Le comité constate aussi que, dans les interfaces Web, les options de consentement exprès ne reflètent pas la situation de consentement (acceptation ou refus) : « Suivant », « Ignorer », etc. **Sur recommandation de son comité, l'organisation homogénéise les options pour présenter un choix entre « Oui » et « Non » aussi souvent que possible**, ou, sinon, « J'accepte/Je consens/Je suis d'accord » et « Je refuse/Je ne consens pas/Je ne suis pas d'accord ».

Par ces changements, l'organisation tend vers un langage plus clair et plus simple et favorise le caractère compréhensible, éclairé et libre du consentement.

Exemple 6-d

À la demande d'une nation autochtone qui intensifie ses efforts de revitalisation de sa langue, une équipe de chercheurs effectue une étude linguistique approfondie auprès d'aînés de la nation, en partenariat avec un institut culturel autochtone. Afin de permettre l'analyse des données, les paroles de ces aînés sont enregistrées dans différentes situations (sortie sur le territoire, discussion en famille, séance d'artisanat, etc.). Les participants sont notamment invités à raconter une histoire traditionnelle. L'institut culturel souhaite proposer aux participants de consentir à ce que les enregistrements de ces histoires soient également diffusés sur une section de son site Web consacrée à la langue de la nation et à la préservation de son patrimoine culturel immatériel. Pour ce faire, il utilise un formulaire en français. Or, certains des participants plus âgés parlent très peu cette langue. **Dans le contexte particulier de cette recherche, afin que la demande de consentement soit adaptée à eux et qu'elle leur soit compréhensible, l'institut culturel mandate un agent bilingue pour recueillir le consentement oral de ces participants et répondre à leurs questions, au besoin.**



Secteur public



Exemple 6-e

Une entreprise propose une application de partage de photos à une population très variée, entre autres à des jeunes de 14 à 17 ans. Afin que ses procédures de consentement soient claires pour eux, elle fait notamment des tests de compréhension auprès d'un groupe représentatif de jeunes et apporte les changements requis. **En adaptant les textes au niveau de littératie des adolescents, elle augmente la probabilité que les textes soient compréhensibles pour la majorité des personnes concernées, quel que soit leur âge.**



Secteur privé



Exemple lié au caractère temporaire

Exemple

Paragraphes
concernés

Exemple 7-a



Tous
secteurs

Dans le cadre de son processus d'embauche de professionnels, une organisation demande aux candidats de fournir deux références qu'elle pourra consulter pour connaître l'appréciation du travail du candidat pour les postes occupés antérieurement, en plus des informations sur les évaluations à son dossier. Elle prévoit un formulaire électronique pour l'envoi des références. **Souhaitant être transparente sur la durée de validité du consentement, l'organisation précise aux candidats que celui-ci n'est valide que jusqu'à la prise d'une décision concernant la candidature. Ce consentement est alors délimité par un événement.**



Exemples liés au caractère distinct

Exemple

Paragraphes
concernés

Exemple 8-a



Secteur
privé

À la fin d'un formulaire de changement de statut d'un ordre professionnel, les personnes concernées doivent apposer leur signature après quatre énoncés :

1. « Je reconnais avoir lu la notice [...].
2. Je déclare que les renseignements fournis sont complets et exacts [...].
3. J'accepte que l'ordre communique mes renseignements à la firme de sondage ABC [...].
4. Je m'engage à aviser l'ordre de [...].

Signature : _____ »

La demande de consentement (troisième énoncé) n'est pas présentée distinctement de toute autre information, puisqu'elle figure parmi trois autres énoncés qui ne sont pas des consentements. Le caractère manifeste et libre du consentement est également compromis par cette situation. Pour la corriger, l'ordre professionnel pourrait déplacer la demande de consentement au début de la section, ajouter des cases « Oui » et « Non » et indiquer que la signature vaut seulement pour les trois autres énoncés :



Exemple	Paragraphes concernés
<p>« Consentement. J'accepte que l'ordre communique mes renseignements à la firme de sondage ABC [...].</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>En signant ce formulaire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Je reconnais avoir lu la notice [...]. 2. Je déclare que les renseignements fournis sont complets et exacts [...]. 3. Je m'engage à aviser l'ordre de [...]. <p>Signature : _____ »</p>	

Exemple 8-b

Au moment de compléter la création d'un compte pour un jeu en ligne, les joueurs doivent cocher une case attestant qu'ils acceptent les conditions d'utilisation, vers lesquelles mène un lien hypertexte. Aucune référence au consentement n'est cependant incluse dans le formulaire. En cliquant sur le lien, un joueur peut découvrir que les conditions d'utilisation contiennent entre autres la politique de confidentialité de l'éditeur. Il est mentionné dans le texte qu'en acceptant les conditions d'utilisation, le joueur consent à l'utilisation de sa liste d'amis, des métadonnées sur son appareil, de ses interactions avec le jeu (clics, heures, etc.) et de ses conversations sur le serveur public à des fins de publicité ciblée, d'amélioration de l'expérience de jeu et de lutte contre la triche, entre autres. Il consent également à la diffusion de son pointage dans le jeu sur une plateforme publique, accompagnée de son pseudonyme et de l'historique de ses parties, afin de stimuler la compétition dans le jeu.

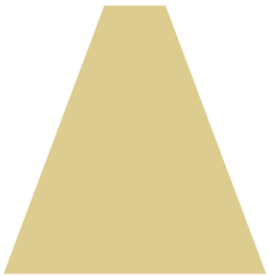
Sur la question spécifique du consentement, le fait que ces informations soient intégrées à une politique de confidentialité elle-même incluse à l'intérieur de conditions d'utilisation qui concernent une variété d'autres sujets compromet le caractère distinct du consentement. De plus, cette situation menace son caractère manifeste (geste de consentement indissociable du geste d'acceptation des conditions d'utilisation), libre (refus granulaire impossible) et éclairé (informations difficiles d'accès).

8.1

8.2



Secteur privé



Québec

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741

Montréal

2045, rue Stanley
Bureau 900
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 514 873-4196



Commission d'accès
à l'information
du Québec

1 888 528-7741 | cai.gouv.qc.ca