Montréal, le xxx 2022

Commission d’accès à l’information

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec)

H3A 2V4

**Objet :** Plainte à l’encontre de Desjardins Assurances générales concernant l’obtention, sous contrainte, du consentement de ses membres ou des futurs clients.es au regard de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le secteur privé)

Bonjour,

Le xxxx, je vous ai transmis une plainte à l’encontre du Mouvement Desjardins en ce qui a trait au service en ligne AccèsD. Cette plainte met en lumière plusieurs contraventions aux principes et exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le secteur privé) notamment :

* La demande d’un consentement sous contrainte de la privation des services d’AccèsD;
* Le refus aux membres de la possibilité de retirer ce consentement;
* L’inversion insidieuse des principes fondamentaux de responsabilité concernant l’utilisation d’une politique de confidentialité pour contraindre au consentement, et;
* L’ignorance manifeste des agents de renseignements de Desjardins, de leur aveu même, des obligations légales qui s’appliquent.

Par la présente, je dépose une autre plainte à votre commissariat, à l’encontre cette fois, de Desjardins Assurances générales (ci-après Desjardins).

La présente plainte vise à nouveau la contrainte au consentement des membres ou des futurs clients.es qui téléphonent à Desjardins au sujet des services d’assurances générales, notamment le service de renouvellement ou d’annulation de leur police d’assurance (1-866-835-8975).

Le message téléphonique de Desjardins, que je peux transmettre au commissariat à votre demande, est le suivant : « Nous respectons votre vie privée. En choisissant de poursuivre cet appel, vous consentez à la collecte, l’utilisation et la communication de vos renseignements personnels conformément à notre Code de confidentialité des renseignementspersonnels, disponible au : Desjardins assurances générales.com

<https://www.desjardins.com/confidentialite/renseignements-personnels-assurances/index.jsp>

Des personnes ont rapporté à Connexion-U qu’ils ont contacté des agents.es du service des assurances leur ayant indiqué que Desjardins a mis ce message téléphonique en septembre 2022.

Une agente a indiqué : « Au niveau pratique, il n’y a pas grand-chose qui a changé. Avec le Projet de loi 64 Loi modernisant les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels et devenu la Loi 25, le gouvernement, nous oblige maintenant à faire preuve de plus de transparence, à vous dire en fait que l’on recueille des informations. La plupart des compagnies vous informe que ces informations sont requises, nous on exige le consentement. C’est par souci de transparence que Desjardins a décidé d’aller une coche plus loin et d’exiger le consentement, par rapport à la loi étant donné ce qui s’est passé en 2018-2019 [...] ».

La présente vise donc à porter plainte à l’encontre de Desjardins Assurances générales. Elle vise notamment à demander à votre commissariat de déterminer si cette contrainte à mon consentement et le Code de confidentialité respecte les lois précitées.

Je demeure disponible pour toutes questions.

Mes salutations distinguées,

Signature

Nom prénom

Téléphone ou courriel

Copie conforme :

Bureau du Chef de la protection des renseignements personnels