
Exposé de
position :
Signatures électroniques
#

Janvier 2014

L'utilisation des signatures électroniques pour les opérations d'assurance

Traditionnellement, votre signature personnelle sur une feuille de papier était suffisante pour exécuter presque tous les types de documents, peu importe leur contenu et l'endroit où la signature physique avait lieu. Souvent, cette pratique s'accomplissait en présence d'une autre personne qui pouvait être témoin de votre signature. Si la personne demandant la signature ne connaissait pas personnellement le signataire, celui-ci devait normalement fournir une pièce d'identité acceptable (ex. : permis de conduire, carte santé provinciale, certificat de naissance, etc..) afin de vérifier son identité. Souvent, la seule présence physique de la personne laissait supposer qu'elle donnait son consentement. Il était également présumé que les deux parties avaient une compréhension claire et commune du contenu et du but du document qu'elles signaient. Les documents étaient parfois échangés et l'opération était essentiellement complète. Pendant de nombreuses années, les opérations nécessitant une signature écrite s'accomplissaient de cette façon simple mais efficace.

Lorsqu'un document est signé, généralement dans le cadre de l'application ou de l'administration d'un contrat, la signature comprend plusieurs éléments clés essentiels à la validation de l'entente. Ces caractéristiques incluent :

- **l'identité** (la capacité de vérifier que la personne est bien celle qu'elle prétend être);
- **le consentement** (le fait d'accepter de signer et d'exécuter le document et d'être légalement autorisé à le faire);
- **divulgation** (le fait d'avoir pleine connaissance des implications ou des conditions qui pourraient se rapporter au document à signer); et
- **une preuve documentaire** (la capacité de fournir des données en tant que preuve de l'existence de l'opération contenant la signature).

Souvent, nous signons des documents en présence de la personne qui a besoin de ces documents signés. Il est relativement facile d'identifier la personne qui doit signer et d'obtenir son consentement, manifesté par sa volonté de signer. Il serait normal de s'attendre à ce que toutes les conditions se rapportant à ce document aient été expliquées ou divulguées avant que la personne propose de signer le document et accepte de le signer par la suite. Après la signature du document, toutes les parties pouvaient facilement recevoir une copie de ce dernier ou d'un autre type de document concernant l'opération qui venait d'être exécutée.

Au bout du compte, la capacité d'établir l'identité d'une personne qui, avec son consentement éclairé, a signé un document et avait pleine connaissance de toutes les conditions se rapportant à ce document, nous donne l'assurance essentielle que ce qui a été signé peut être considéré comme pertinent en droit.

Les technologies continuent d'avancer et il en va de même de nos activités commerciales et de la façon dont nous les menons. Les affaires ne se font plus au niveau local seulement. Les frontières de tous genres disparaissent au fur et à mesure que le commerce (notamment le commerce électronique) devient de plus en plus répandu et que les technologies soutiennent les affaires que nous faisons sur les plans local, national et même mondial, à des fins personnelles et commerciales. Mais quelle que soit notre façon de faire des affaires, en personne, sur papier ou électroniquement, les mêmes principes juridiques et les mêmes attentes en matière de protection s'appliquent dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

L'adaptation du commerce à l'évolution technologique inclut la façon dont les signatures sont utilisées dans un monde qui exige beaucoup moins d'interaction en face-à-face aujourd'hui qu'au cours des dernières décennies. Mais comment cela se traduit-il lorsqu'il s'agit d'une opération commerciale où votre présence physique n'est pas possible ou n'est plus requise? Les mêmes éléments essentiels doivent être présents afin que les ententes conclues soient équitables et légitimes.

Le fait de fournir notre signature sur un document légitime est tout aussi pertinent aujourd'hui que par le passé. Toutefois, la signature de l'avenir ne consistera pas seulement en l'écriture de son nom sur une feuille de papier à un moment précis et dans un endroit précis; il s'agira plutôt de l'incorporation des caractéristiques énumérées ci-dessus, mais saisies par voie électronique.

La technologie à la base d'une signature électronique doit nous dire que le signataire est une personne unique afin que nous puissions identifier cette personne et vérifier qu'elle est bien celle qu'elle prétend être. Nous devons avoir confiance que d'autres personnes ne puissent pas usurper l'identité électronique unique d'une personne.

Une signature électronique doit soutenir des éléments de preuve établissant que **l'identité** d'une personne est unique et que la signature obtenue est authentique.

Sachant que l'identité de la personne a été vérifiée, nous devons avoir également l'assurance que le signataire comprend la nature et le but du document qu'il signe et qu'il est d'accord avec ces derniers. Il est important de reconnaître et d'accepter le consentement du signataire à tout document portant sa signature électronique.

Le **consentement** éclairé d'une personne doit être intentionnellement obtenu et enregistré afin d'établir que cette personne comprend clairement et accepte le but du document et l'exigence de sa signature électronique.

Il est important d'éviter des situations où des personnes peuvent être réputées avoir offert une signature sans être pleinement conscientes des conditions supplémentaires se rapportant à l'opération prévue. Lorsqu'une personne est physiquement présente, ces conditions sont généralement disponibles aux fins d'examen et de discussion, et d'habitude elles sont fournies par écrit. Cependant, lorsque des conditions supplémentaires sont présentées électroniquement, parfois la très grande quantité de renseignements divulgués empêche la personne de les examiner avec le soin et l'attention requis. Il peut y avoir une tentation de survoler ces renseignements, éliminant ainsi la possibilité pour le signataire d'apprécier la signification de l'information présentée. Bien que cela n'enlève pas le besoin de comprendre le contenu de cette information, le moyen par lequel elle est divulguée peut se présenter plus comme un obstacle que comme une tentative réelle par la personne demandant la signature de s'assurer que la signataire comprend bien ce qu'il signe. Puisque le commerce électronique se fait de plus en plus à l'aide de multiples types d'appareils mobiles toujours plus petits, la partie qui fournit cette information a une plus grande responsabilité de s'assurer non seulement que le consentement est obtenu de façon appropriée, mais aussi que toutes les options possibles sont explorées et que des efforts adéquats sont déployés pour divulguer cette information de façon convenable et raisonnable.

Le moyen d'obtention d'une signature électronique doit soutenir la **divulgation** complète et le plein esprit de l'entente, y compris toutes les conditions pertinentes ainsi que les options ou éventualités, sous une forme facile à examiner, à comprendre et à accepter.

Toute opération nécessitant la signature d'une personne comprend généralement une preuve documentaire officielle de l'opération, une fois qu'elle est réalisée. Il peut s'agir d'un duplicata du document original ou d'un accusé de réception transmis sous une autre forme physique ou électronique. On considère qu'un tel document contient les données servant de preuve de l'identité, du consentement et de la divulgation de ce qui s'est passé au moment de la saisie de la signature de la personne.

La capacité de récupérer ces données fournies en tant que preuve et de s'y fier, surtout lorsqu'une opération est effectuée en l'absence physique de l'un des deux ou des deux partenaires commerciaux, est essentielle pour corroborer et valider l'entente. Les personnes qui signent des documents électroniquement doivent pouvoir se rassurer en sachant qu'il existe une preuve documentaire des faits essentiels concernant ce qui s'est passé : quoi, où, quand et comment. Collectivement, cette information peut être utilisée pour établir la « présence » d'une personne pendant le processus de signature, même si cette personne n'était pas physiquement présente au moment de la signature initiale du document. L'emploi de normes reconnues en matière de technologie des signatures électroniques facilite l'accès à de telles preuves par la suite. De plus, l'emploi des normes contribue à réduire le coût de la technologie, améliorant ainsi l'efficacité des processus afin d'aider à accroître l'accès aux signatures électroniques pour les consommateurs.

La technologie des signatures électroniques devrait utiliser des normes reconnues et prévoir que les détails et **la preuve documentaire** d'une signature électronique sont retrouvables et ne peuvent pas être modifiés, et qu'ils comprennent des données suffisantes en tant que preuve pour protéger l'intérêt du consommateur.

Les multiples formes de technologies en évolution constante, y compris même la possibilité de saisir électroniquement la signature d'un client, soutiennent la capacité d'un courtier de fournir le meilleur service possible à ses clients. L'obtention des signatures, qu'elles soient physiques ou électroniques, n'est qu'un aspect des nombreux échanges et opérations qui ont lieu entre les consommateurs et leurs conseillers professionnels en matière d'assurance, que ce soit en personne, sur papier ou en ligne. Certains consommateurs préfèrent faire des affaires par voie électronique, principalement pour des raisons d'efficacité et de commodité, et la capacité de saisir une signature électronique est essentielle pour effectuer de telles opérations. Néanmoins, on ne devrait jamais s'attendre à ce que les consommateurs sacrifient leur liberté de choix ou l'accès à l'information et aux conseils complets qui devraient accompagner toute décision financière importante. Les consommateurs sont servis au mieux lorsqu'ils peuvent tirer profit de progrès technologiques pratiques et efficaces sans compromettre la protection établie à laquelle ils ont droit.

Avec des processus commerciaux convenables et bien conçus, soutenus par les caractéristiques clés d'une signature électronique pour les opérations d'assurance, les consommateurs peuvent avoir confiance en l'intégrité du processus de signature électronique.

À propos de l'ACAC

L'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC) est la voix nationale des courtiers en assurance de dommages et un défenseur des consommateurs d'assurance. En représentant les intérêts des courtiers d'assurances et de leurs clients, surveillant les activités de l'industrie et suscitant des changements importants, l'ACAC vise à maintenir les normes des courtiers d'assurances, à sauvegarder les services et l'intégrité des courtiers et à s'assurer que les consommateurs d'assurance des particuliers et des entreprises reçoivent des conseils professionnels et bénéficient d'une liberté de choix en matière d'assurance de dommages.

Pour de plus amples renseignements concernant ce document, veuillez communiquer avec un de nos champions technologiques :

Sheldon Wasylenko

sheldon.wasylenko@rayneragencies.ca

1-306-373-0663 bureau

1-306-221-1232 mobile

ou

Brenda Rose

brose@fcainsurance.com

1-416-486-2397 bureau

1-416-456-1490 mobile

Avertissement

Ce rapport est fourni à titre d'information générale seulement et ne doit pas être considéré comme ayant force juridique ou obligatoire.

Rien dans ce document n'a pour objet de remplacer, de modifier ou de supplanter les exigences de la loi, ni de s'écarter de celles-ci de quelque autre façon. En cas de conflit ou de contradiction entre les dispositions de ce document et celles de la législation locale, les lois applicables prévaudront.