



Ligne directrice n° 2

La communication électronique dans le secteur des régimes de retraite

Mai 2019

Tous droits réservés.

Si cette ligne directrice ou une partie de la ligne directrice est reproduite ou utilisée d'une manière quelconque, elle doit être correctement citée avec des références complètes.

CONTEXTE

La première version de la ligne directrice intitulée *La communication électronique dans le secteur des pensions* (la Ligne directrice) a été publiée en 2002 en réponse à la rétroaction des intervenants de l'industrie et à l'adoption de textes législatifs sur le commerce électronique dans plusieurs autorités législatives du Canada à cette époque. Depuis lors, les technologies en constante évolution ont transformé nos façons de communiquer et jouent un rôle essentiel dans les nouveaux processus, produits et stratégies de communication.

Consciente de ces changements et en réponse à la rétroaction des intervenants, l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) a révisé la Ligne directrice.

La Ligne directrice s'applique aux communications exigées d'un administrateur de régime de retraite ou d'un promoteur de régime en vertu de la législation sur les régimes de retraite qui se font par voie électronique (c.-à-d. la communication électronique). En présentant une orientation fondée sur des principes et des bonnes pratiques, la Ligne directrice établit un cadre pour l'application aux communications liées aux régimes de retraite, par les administrateurs et promoteurs des régimes, des dispositions des textes législatifs relatifs au commerce électronique et de ceux pertinents liés aux normes de prestation de retraite. De plus, certaines autorités peuvent être assujetties à des normes d'accessibilité exigées par la législation concernant les communications électroniques en milieu de travail.

La présente Ligne directrice ne concerne pas les communications électroniques que les administrateurs ou les promoteurs de régimes de retraite reçoivent des destinataires (voir la définition du terme « destinataire » ci-dessous). L'ACOR recommande néanmoins que, lorsqu'un « destinataire » communique par voie électronique avec l'administrateur ou le promoteur d'un régime de retraite, il doit veiller à le faire au moyen de systèmes d'information sécurisés. Les administrateurs ou les promoteurs de régimes de retraite doivent faire en sorte de s'acquitter de leurs responsabilités fiduciaires et des obligations découlant de toutes les dispositions législatives applicables concernant de telles communications électroniques. Les destinataires doivent s'assurer que leurs coordonnées conservées dans les dossiers de l'administrateur du régime sont à jour pour faciliter les communications électroniques régulières avec les administrateurs ou les promoteurs. Pour en savoir plus sur les rôles et responsabilités concernant la tenue à jour de coordonnées exactes, veuillez consulter la section intitulée « Rôles et responsabilités – Gestion des dossiers » dans la *Ligne directrice n° 9 – Recherche des participants introuvables d'un régime de retraite* de l'ACOR.

Dans la présente Ligne directrice, le terme « destinataire » désigne un participant actif, un participant ayant droit à une rente différée, un participant retraité ou encore le conjoint, conjoint de fait ou bénéficiaire d'un participant actif, ayant droit à une rente différée ou retraité. Par ailleurs, le terme « administrateur de régime » inclut les mandataires employés par l'administrateur d'un régime pour l'administration de ce dernier.

La Ligne directrice ne prévaut pas sur la législation existante relative au commerce électronique et ne crée pas de droits ou d'obligations juridiques dans les autorités qui ne sont pas dotées de textes législatifs sur le commerce électronique. Chaque administrateur de régime devrait étudier de quelle façon appliquer les directives de manière à ce que son processus et ses outils de communication soient adaptés à la législation applicable, aux lignes directrices applicables au secteur et aux considérations liées à la common law.

INTRODUCTION

Historiquement, au Canada, la législation sur les régimes de retraite suppose l'utilisation obligatoire de documents sur papier. Par exemple, les termes « écrit », « par écrit », « signé » ou « certifié » sont utilisés fréquemment dans les divers textes législatifs sur les régimes de retraite. Toutefois, l'usage de plus en plus courant des communications électroniques dans les sphères personnelles, professionnelles et commerciales permet d'accroître les échanges, de rationaliser les processus et de réduire les coûts dans l'administration des régimes de retraite. Les courriels, les sites Web élaborés et l'utilisation croissante de divers produits et canaux électroniques constituent des techniques de communication améliorées utiles et pertinentes dans le secteur des régimes de retraite.

Un défi auquel est confronté le secteur des régimes de retraite dans l'usage de la communication électronique est que les textes législatifs sur les régimes de retraite varient d'une autorité législative à une autre quant à la définition des dispositions par défaut applicables aux communications liées aux régimes de retraite.

On peut répartir la législation des régimes de retraite à l'égard de la communication électronique en trois grandes catégories :

1. La législation reconnaît que la communication électronique équivaut à la communication écrite, sauf instruction contraire du destinataire.
2. La législation n'aborde pas le thème de la communication électronique. Dans ce cas, certaines autorités législatives autorisent le remplacement de la communication en version papier par la communication électronique, sauf instruction contraire du destinataire.
3. La législation stipule que la communication électronique n'est autorisée que si le destinataire y consent.

PRINCIPES DIRECTEURS

1. Communication électronique

- 1.1 La communication électronique est une communication imposée par la législation des régimes de retraite et créée, envoyée ou mise à la disposition par des moyens électroniques par le promoteur ou l'administrateur d'un régime de retraite à l'intention d'un destinataire.
- 1.2 La communication électronique est réputée avoir été fournie lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :
 - la communication a été saisie ou mise à disposition sur un système d'information que le destinataire a désigné pour la réception d'une telle communication;
 - la communication peut être récupérée et traitée par le destinataire.
- 1.3 La communication doit être accessible par le destinataire et l'on doit pouvoir la conserver pour consultation ultérieure.
- 1.4 Lorsque la législation applicable l'autorise, l'ACOR soutient l'utilisation de la communication électronique comme option par défaut, car c'est un outil de communication efficace et efficient. L'un de ses avantages est de s'appuyer sur des méthodes plus économiques menant à une réduction des coûts d'administration de la caisse de retraite, p. ex., un suivi plus simple de la transmission, l'amélioration de la tenue des registres et un meilleur échange d'information.
- 1.5 L'ACOR encourage les autorités législatives qui ne l'ont pas encore fait à édicter des textes législatifs autorisant l'adoption de la communication électronique comme mode de communication par défaut (avec les mesures de protection requises) ou, au moins, reconnaissant le « consentement réputé ».

2. Consentement

- 2.1 L'ACOR reconnaît que certains textes législatifs exigent que les destinataires consentent expressément à la réception de communications électroniques provenant de l'administrateur du régime. L'ACOR recommande l'obtention d'un tel consentement auprès du destinataire.
- 2.2 Lorsque la législation sur les régimes de retraite autorise le consentement réputé, l'administrateur du régime peut conclure qu'il y a consentement réputé si un destinataire lui transmet le nom d'un système d'information désigné à cet effet.
- 2.3 Lorsque le consentement exprès ou réputé est exigé, l'administrateur du régime

devrait informer le destinataire que ce dernier a le droit, lorsqu'il donne son consentement, de le révoquer.

3. Exigence de production d'information par écrit

- 3.1 L'obligation faite à l'administrateur d'un régime, en vertu de la législation sur les régimes de retraite, de fournir de l'information par écrit peut être satisfaite par la communication électronique.
- 3.2 Le destinataire peut demander une copie papier de la communication électronique fournie par l'administrateur du régime, en faisant une demande à cet effet auprès de l'administrateur.
- 3.3 Si la transmission du document par voie électronique échoue et si le destinataire n'indique pas d'autre système d'information désigné, l'administrateur du régime fournira au destinataire une copie papier de la communication requise.

4. Production d'information sous une forme particulière et par une voie précise

- 4.1 Lorsque l'information fournie est disponible en version électronique et en version papier, l'information fournie par voie électronique doit être identique au contenu de la version papier.
- 4.2 L'obligation de transmettre l'information par une voie précisée doit être respectée. Par exemple, si la loi exige la publication d'un avis dans les journaux, l'envoi d'un courriel ne suffit pas.

5. Signature électronique

- 5.1 Lorsqu'une signature est exigée en vertu de la législation sur les régimes de retraite, cette obligation peut être satisfaite par une signature électronique.
- 5.2 Une signature électronique devrait permettre :
 - l'identification du destinataire;
 - l'association de la signature avec la communication électronique, à la lumière de toutes les circonstances et de toute entente conclue entre le destinataire et l'administrateur du régime qui s'appliquent au moment où la signature électronique est apposée.
- 5.3 La Ligne directrice reconnaît que la technologie dont dispose l'administrateur du régime peut déterminer de quelle façon l'administrateur s'assurera que la signature électronique est « fiable ».

6. Production d'originaux

- 6.1 L'obligation imposée en vertu de la législation sur les régimes de retraite de présenter un original peut être satisfaite par la communication électronique.

7. Conservation de la communication électronique

- 7.1 L'obligation faite à l'administrateur d'un régime, en vertu de la législation sur les régimes de retraite, de conserver l'information peut être satisfaite en la conservant sur support électronique.
- 7.2 La communication électronique doit être conservée dans le format dans lequel elle a été faite, envoyée ou reçue, ou encore dans un format reflétant fidèlement l'information contenue dans la communication initiale.
- 7.3 L'administrateur ou le promoteur d'un régime qui envoie ou reçoit une communication électronique devrait conserver les détails précisant l'expéditeur ou toute autre origine, le destinataire ou toute autre destination de la communication électronique ainsi que la date et l'heure à laquelle celle-ci a été envoyée ou reçue.
- 7.4 L'intégrité de la communication électronique doit être assurée, en toute fiabilité, à compter de la première communication au destinataire. Le critère utilisé pour évaluer cette intégrité consiste à s'assurer que la communication électronique demeure complète et inchangée, hormis tout changement pouvant survenir dans le cours normal du stockage et de l'affichage. La norme de fiabilité exigée devrait être évaluée en fonction du ou des objets de la communication électronique et de toutes les circonstances pertinentes.

8. Utilisation d'un site Web ou d'une autre technologie électronique

Les administrateurs de régimes peuvent vouloir fournir aux destinataires de l'information au moyen d'un site Web ou d'autres outils électroniques. Dans de tels cas, l'administrateur doit informer les destinataires de la publication de l'information en question. Cet avis doit contenir tous les détails pertinents sur la marche à suivre pour accéder à l'information.

9. Sécurité des données

- 9.1 Les administrateurs de régimes doivent tenir compte des défis liés à la protection des données et à la sécurité des données. Le recours accru à la technologie de l'information et à de nouveaux types de produits et services a rendu les données exclusives et les renseignements personnels vulnérables aux cyberattaques et à une divulgation involontaire. Les administrateurs de régimes doivent mettre en œuvre un protocole permettant de protéger la sécurité de l'information envoyée et

conservée et de récupérer des données perdues ou corrompues. Ce protocole devrait être revu aussi souvent qu'il est raisonnable de le faire ainsi qu'à l'occasion de la mise au point de nouvelles méthodes de transmission de communications électroniques ou de la découverte de nouvelles menaces pour la sécurité.

- 9.2 La communication électronique contenant des renseignements confidentiels devrait être accessible uniquement par le ou les destinataires visés au moyen de systèmes d'information sécurisés. L'administrateur du régime a la responsabilité de veiller à ce que la voie de communication protège les renseignements confidentiels et livre correctement l'information aux seuls destinataires visés.

10. Autres exigences

La présente Ligne directrice ne limite ni n'annule aucune exigence découlant de la législation sur les régimes de retraite concernant toute communication devant être fournie ou publiée selon une méthode précisée.