



## LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EST UNE SIGNATURE ÉCRITE

Selon Catherine Smola, présidente-directrice générale du Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO), 5 % des courtiers canadiens ont recours à la signature électronique<sup>1</sup>. Bien que l'adoption de la signature électronique soit encore peu répandue dans l'industrie de l'assurance, elle croît de 48 % chaque année<sup>2</sup>. Force est de constater que cette pratique fréquente dans d'autres marchés sera exigée sous peu par les clients, de plus en plus friands de flexibilité. Survol des obligations légales et déontologiques liées à l'utilisation de la signature électronique.

Réduction des coûts, accroissement de l'efficacité, souci environnemental, optimisation des processus: les raisons qui poussent les assureurs et les cabinets à tendre vers un environnement sans papier sont nombreuses.

Au Québec, l'utilisation de la signature électronique et la distribution de documents électroniques ne sont pas clairement définies par la *Loi sur les assurances* ou la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), bien que l'Autorité des marchés financiers ait lancé, en 2012, une première consultation à ce sujet auprès de l'industrie. « Les lois qui régissent l'industrie au Québec ont été rédigées avant l'avènement des pratiques numériques, indique M<sup>e</sup> Jean-Philippe Mikus, associé chez Fasken Martineau et l'un des experts consultés dans le cadre de la rédaction du *Rapport consultatif sur les signatures et la distribution électroniques de documents d'assurance* du CSIO. Malgré cela, la terminologie employée dans ces lois plus anciennes, dont la notion de contrat, d'écrit, de signature et de document, peut d'ores et déjà être interprétée au sens large par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (LCCJTI). »

### Une signature « par écrit » exigée

Une signature peut être apposée à un document au moyen de tout procédé qui permet de satisfaire aux exigences de la LCCJTI, y compris un procédé faisant appel aux technologies de l'information<sup>3</sup>.

La signature électronique est donc acceptée et valable si elle respecte le cadre légal. « Pour éviter qu'elle soit contestée, un lien suffisamment fiable doit être établi entre la signature électronique, la personne et le document, précise M<sup>e</sup> Mikus. En d'autres termes, l'identité du signataire ainsi que le fait qu'il ait apposé sa signature au document en cause et que celui-ci ne puisse être altéré après l'application de la signature – soit son intégrité – doivent pouvoir être prouvés. »

### Qu'est-ce qu'une signature électronique ?

Plusieurs types de signatures électroniques peuvent être utilisés: « Une signature peut être valide en inscrivant simplement son nom à la fin d'un courriel. En revanche, ce procédé n'est pas très fiable, car il peut être facile de signer pour autrui en faisant passer un courriel comme provenant de quelqu'un d'autre. »<sup>4</sup>

Le fait de cliquer sur le bouton « J'accepte » équivaut à une signature électronique, à la condition de pouvoir identifier le signataire. Ainsi, un procédé d'identification sécuritaire devrait y être annexé, tel qu'un numéro d'identification personnel ou un mot de passe.

La signature numérisée, qui consiste à joindre au document une image de la signature, n'est pas recommandée puisqu'elle peut facilement être copiée.

<sup>3</sup> Article 38 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* et article 2827 du *Code civil du Québec*.

<sup>4</sup> GAUTRAIS, Vincent. *Afin d'y voir clair. Guide relatif à la gestion des documents technologiques*, Fondation du Barreau du Québec, p. 20.

Deux situations requièrent une signature obligatoire de l'assuré. Pour en savoir plus, consultez l'article « Un enregistrement vocal remplace-t-il une note au dossier ? » à [chad.ca](http://chad.ca).

### PEUT-ON RENOUELER UN CONTRAT D'ASSURANCE PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE ?

Une entreprise peut conclure des contrats par courriel si son procédé technologique permet de rendre le document sécuritaire et non modifiable. De plus, un document sous forme électronique peut satisfaire les exigences de « l'écrit », pourvu que le destinataire puisse conserver l'information sous forme électronique et y avoir accès pour consultation ultérieure<sup>5</sup>.

En vertu de la LCCJTI, un contrat peut se conclure, et ce, quel qu'en soit le support – courriel, télécopieur, téléphone, formulaire en ligne. L'offre doit toutefois être claire et sans ambiguïté, et le représentant doit être en mesure de confirmer que son client a bel et bien reçu le contrat.

Le représentant peut notamment demander au client de confirmer par courriel la réception du contrat ou utiliser un autre moyen – comme le téléphone – pour ce faire. Cette pratique permet d'éviter les courriels non transmis ou les filtres de pourriel qui pourraient classer le courriel directement dans la corbeille. Il est à noter que peu importe le moyen employé pour effectuer le renouvellement, l'agent ou le courtier doit prendre les moyens requis pour s'assurer que la garantie offerte répond aux besoins du client<sup>6</sup>.

### ÉLECTRONIQUE, NUMÉRIQUE, NUMÉRISÉE... QUELQUES DÉFINITIONS<sup>7</sup>

**Signature électronique:** information électronique qu'une personne crée ou adopte pour signer un document intégré, joint ou associé au document. Par exemple, confirmer par courriel ou cliquer sur un bouton « J'accepte ».

**Signature numérique:** équation mathématique (basée sur le chiffrement à clé publique et privée) servant à démontrer l'authenticité d'un message ou d'un document numérique. Une signature numérique est le moyen le plus précis et sécuritaire de mettre en œuvre une signature électronique. Pour l'utiliser, il faut faire appel à un fournisseur qui installera ce type de technologie au sein du cabinet. C'est davantage un code qu'une signature.

**Signature numérisée:** une image d'une signature manuscrite prise dans un appareil pour les signatures électroniques ou les numériseurs de papier. La signature numérisée est généralement considérée comme moins sûre parce qu'elle peut être copiée facilement.

Finalement, la signature numérique représente la solution qui facilite le plus la preuve de conformité aux obligations légales. Il s'agit d'un procédé d'infrastructure à clé publique (IPC) qui permet de respecter l'intégrité d'un document et son transfert dans la sphère virtuelle de façon confidentielle et de savoir qu'il est signé par la personne désignée. Pour utiliser l'IPC, il faut mandater un fournisseur de services qui installera cette technologie chez l'assureur ou au cabinet.

« Peu importe la solution envisagée, l'assureur ou le cabinet doit s'assurer que le client a accès à l'entièreté du document avant de le signer et que le procédé exige une action claire du signataire pour confirmer sa signature, précise M<sup>e</sup> Mikus. L'assureur ou le cabinet doit de plus informer adéquatement le client sur la façon de signer le document et enregistrer la date, l'heure et la signature à même le document. Bien entendu, l'intégrité du document après la signature ne doit pas être compromise. »

Lorsque ces conditions sont respectées, la signature électronique équivaut à la signature manuscrite. Jusqu'à présent, la méconnaissance des lois et des règlements qui encadrent l'utilisation de la signature électronique ou l'envoi de documents électroniques a fait en sorte que l'industrie de l'assurance de dommages s'en est tenue à l'approche traditionnelle, qui répond de moins en moins aux attentes des clients. La situation risque de changer lorsque la LDPSF tiendra compte des nouvelles réalités. ■

<sup>5</sup> CSIO et Fasken Martineau, *Rapport consultatif: signature et distribution électroniques de documents d'assurance*, novembre 2013, p. 14.

<sup>6</sup> Article 39 de la LDPSF.

<sup>7</sup> CSIO et Fasken Martineau, *Rapport consultatif: signature et distribution électroniques de documents d'assurance*, novembre 2013, p. 5.