

SOMMAIRE DU RAPPORT FINAL DU PROJET DE RECHERCHE

VOITURES CONNECTÉES : LES CONSOMMATEURS RISQUENT-ILS DE PERDRE LE CONTRÔLE ?

4 décembre 2025

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

union
des consommateurs

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 16 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'Union s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

NOTRE VISION

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

NOTRE MISSION

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.



VOITURES CONNECTÉES : LES CONSOMMATEURS RISQUENT-ILS DE PERDRE LE CONTRÔLE ?

La voiture est sans contredit l'un des biens de consommation les plus importants pour les Canadiens. D'abord important en termes de coûts : qu'elles soient louées ou achetées, neuves ou d'occasion, les paiements automobiles sont l'un des plus importants postes de dépense dans le budget des ménages. Important aussi en raison des fonctions qu'elle remplit ; pour plusieurs, la voiture est essentielle pour se rendre au travail, emmener les enfants à l'école, faire les courses et, de manière générale, pour se déplacer, tout simplement. Pour de nombreux Canadiens, la vie de tous les jours serait tout simplement impensable sans leur voiture.

Cela dit, au-delà de ces fonctions essentielles, nos voitures ont de nos jours pris un virage qui présente de graves risques pour les consommateurs. Avec chaque nouvelle génération d'automobiles que nous amènent les salons de l'auto, de plus en plus de mécanismes et de systèmes aux fonctions méconnues apparaissent sous le capot, souvent à l'insu des consommateurs. Qu'on le veuille ou non, la « voiture connectée » fait maintenant partie de notre réalité. Or, les risques de dérapage de ces « progrès » sont bien réels ; surtout qu'en ce moment, ni les consommateurs ni les gouvernements n'ont les mains sur le volant.

La plupart des nouvelles voitures vendues au Canada, qu'elles soient électriques, hybrides ou à essence, sont équipées de dispositifs technologiques permettant de se connecter à Internet ou à un réseau cellulaire. Cette connectivité permet au véhicule d'envoyer des données au fabricant, y compris des renseignements personnels sur les utilisateurs, des renseignements sur le véhicule en soi ainsi que des données de diagnostic ou de réparation, et ce, sans même nécessiter l'intervention de son propriétaire. En plus de transmettre, cette technologie permet aussi au véhicule de recevoir des données. Les fabricants et les utilisateurs peuvent ainsi contrôler et modifier à distance certaines fonctionnalités.

Certes, la connectivité rend accessibles une foule de fonctions utiles : navigation en direct, contrôle à distance de certains équipements (chauffage, déverrouillage, démarrage, etc.), appel aux services d'urgence automatique en cas d'accident, création de points d'accès Wi-Fi dans la voiture, options de divertissement connectées, etc. Mais la connectivité pose aussi de sérieux risques. En collectant et en communiquant au fabricant une quantité massive de données sur l'utilisateur, la voiture connectée permet l'intrusion dans la vie privée de l'utilisateur. Ces données sont souvent sensibles et révèlent, par exemple, l'historique de localisation de l'utilisateur, ses habitudes, l'adresse de son domicile, son lieu de travail, ses rendez-vous médicaux ou... galants! Une fois collectées, le fabricant peut partager ces données avec des tiers tels que des assureurs, des courtiers en données, des partenaires marketing, etc. Ce faisant, les consommateurs sont ainsi susceptibles d'être surveillés et manipulés par une constellation d'entreprises et même potentiellement par l'État. Une commercialisation de leurs informations, dont certaines privées et hautement sensibles, se déroule à leur insu, dans leur dos, sans même réellement y avoir véritablement consenti. Et qui dit données personnelles dit risques de piratage informatique et de fuites de données : des dangers bien réels qui guettent les consommateurs lorsqu'ils s'assoient au volant de ce que plusieurs considèrent comme le prolongement de la maison avec des attentes en matière d'intimité et de sécurité qui vont bien au-delà d'un simple mode de transport.

La connectivité a par ailleurs un impact important sur le droit de propriété du consommateur sur sa propre voiture. Même après l'acquisition d'une voiture connectée, le fabricant garde un grand contrôle sur le bien, étant capable de le mettre à jour et de bloquer ou débloquer à distance des fonctionnalités. Cela permet non seulement au fabricant de modifier son offre de services après la vente – par exemple, en exigeant des frais pour continuer d'avoir accès à certaines fonctionnalités qui étaient pourtant incluses lors de l'achat –, mais aussi de mettre à jour les systèmes du véhicule, et même, de le contrôler à distance.

Enfin, la connectivité permet aux fabricants d'imposer des restrictions sur la réparation. L'utilisation de verrous numériques pour limiter l'accès aux logiciels du véhicule, de même que le refus des fabricants de partager les logiciels et les données de réparation avec les réparateurs tiers ainsi qu'avec les propriétaires eux-mêmes, mettent en péril le droit des consommateurs de réparer leurs propres biens ou de mandater le réparateur de leur choix.

Notre recherche démontre malheureusement que l'encadrement législatif canadien actuel est inadéquat pour gérer ces risques et protéger adéquatement les consommateurs.

Notre examen des lois canadiennes en matière de protection de la vie privée nous amène à la conclusion que celles-ci ne sont pas adaptées pour faire face aux risques identifiés. La plupart des lois sur la protection de la vie privée ne définissent pas adéquatement les notions de la dépersonnalisation ou l'anonymisation, ce qui laisse la porte grande ouverte aux entreprises qui ont alors tout le loisir de prétendre que les données collectées sont anonymisées, et donc, qu'elles ne sont pas assujetties aux restrictions législatives ou contractuelles.

En outre, les législations imposent peu de limites claires et strictes sur la collecte, l'utilisation et le partage de renseignements personnels, même lorsqu'ils sont collectés, utilisés ou partagés à des fins qui ne sont pas liées au service offert. Bien que, légalement, le consommateur doit généralement consentir à ce que ses renseignements personnels soient collectés, dans la plupart des cas, rien dans la législation n'oblige le fabricant à obtenir un consentement explicite. Dans plusieurs circonstances prévues par les lois, le consentement peut tout simplement être présumé par le fabricant. Notre recherche nous amène aussi à la conclusion que, dans ce contexte, le consentement libre et éclairé est pratiquement impossible à obtenir compte tenu de la complexité de la technologie, du nombre d'acteurs impliqués et que le consommateur ne peut pas véritablement choisir de refuser ces pratiques. Le consentement ne peut donc à lui seul constituer un rempart suffisant : d'autres mesures de protection doivent s'y greffer pour protéger contre les risques posés aux consommateurs. Enfin, notre recherche suggère que les fabricants ne respectent pas non plus certaines dispositions de ces lois.

En ce qui concerne le droit de propriété, notre étude révèle que la Loi permet au fabricant de conserver les droits de propriété intellectuelle du logiciel de la voiture. De cette façon, celui-ci garde un contrôle sur le bien, par le biais de son logiciel, et ce, même après qu'elle ait été vendue ou louée au consommateur. Les fabricants énoncent souvent leurs droits concernant le logiciel du véhicule dans des contrats de licence d'utilisateur final (CLUF). La Loi sur le droit d'auteur canadienne permet l'utilisation des CLUF et ne prévoit aucune protection pour le consommateur contre cette pratique. De plus, cette loi interdit le contournement des verrous logiciels qui peuvent limiter l'accès du consommateur et de son réparateur au logiciel du véhicule, sauf dans des cas précis. Ce faisant, la loi canadienne ne mitige pas les risques associés au droit de propriété identifiés ; au contraire, elle permet aux fabricants d'adopter des pratiques qui se révèlent désavantageuses pour les consommateurs.

Enfin, rien dans la législation canadienne n'aborde les risques identifiés en matière de réparation de véhicules, sauf les nouvelles dispositions de la loi québécoise sur cette question. La Loi sur la protection du consommateur, au Québec, a été modifiée en 2023 avec l'adoption de plusieurs dispositions sur la réparation, y compris la réparation des automobiles. Les nouvelles dispositions obligent les fabricants automobiles à fournir des données diagnostiques du véhicule au propriétaire, au locataire à long terme ou à son mandataire dans un format lisible, et ce, à un prix raisonnable. Le législateur québécois a aussi adopté une disposition qui interdit formellement au fabricant automobile l'utilisation de techniques ayant pour effet de rendre plus difficile l'accès aux données de réparation ou d'entretien d'une automobile. De plus, le fabricant doit fournir des logiciels de diagnostic et leurs mises à jour pendant une durée raisonnable. Bien qu'il semble y avoir des lacunes dans certaines de ces nouvelles dispositions, notamment en ce qui concerne l'accès aux logiciels de réparation, nous sommes d'avis que ces modifications législatives répondent à certains des risques identifiés dans notre rapport. Il sera important de suivre l'entrée en vigueur de plusieurs de ces dispositions, le 5 octobre 2025.

La capacité des consommateurs de mitiger ces risques importants est limitée, en grande partie parce que les problèmes découlent essentiellement de la conception des véhicules et des choix faits par les fabricants automobiles, comme d'intégrer des verrous numériques dans le logiciel de leurs véhicules, de collecter et de stocker des renseignements personnels, de limiter l'accès aux données diagnostiques, etc. Les consommateurs sont placés devant un « fait accompli » : comme ces pratiques sont très répandues dans toute l'industrie, leur capacité de choisir un véhicule conçu pour respecter leurs droits est pratiquement inexistante. En effet, comment un consommateur pourrait-il obliger un fabricant à concevoir son véhicule en tenant compte de la réparabilité, du respect de sa vie privée ou de ses droits de propriété? Et pourtant, le cadre législatif actuel fait peser sur le consommateur la plus grande partie des responsabilités. La législation canadienne fait peu pour empêcher les fabricants de se livrer aux pratiques identifiées, à l'exception de quelques règles concernant la protection de la vie privée et les nouvelles dispositions sur le droit à la réparation dans la loi québécoise. Actuellement, l'une des seules protections du consommateur réside dans le fait qu'il doive consentir (ou non) aux politiques de protection de la vie privée et aux contrats de licence d'utilisateur final avant d'être soumis à certaines pratiques. Pourtant, le consommateur n'a pas vraiment d'autre choix que d'accepter.

Les véhicules sont des biens complexes qui sont réglementés afin de garantir une conception adéquate et de minimiser les risques en matière d'environnement et de sécurité. Avec l'introduction de la connectivité dans les véhicules, la réglementation doit aller plus loin et encadrer les risques en matière de réparation et la vie privée ainsi qu'aux enjeux posés par le fait que le fabricant conserve le contrôle du véhicule et de son logiciel après que le consommateur en ait pris possession. La solution aux problèmes identifiés dans la recherche repose entre les mains des gouvernements fédéral et provinciaux qui, seuls, ont réellement le pouvoir d'encadrer légalement l'industrie pour la contraindre à respecter les droits des consommateurs qui n'ont pas, eux-mêmes, la capacité de le faire.

Dans un premier temps, nous recommandons aux législateurs fédéral et provinciaux de modifier la législation existante, que ce soit en matière de vie privée, de propriété intellectuelle ou de réparation, afin de la rendre plus robuste et adaptée à la nouvelle réalité de la voiture connectée. Nous recommandons également que les législations provinciales soient harmonisées sur ces enjeux, notamment pour que tous les Canadiens bénéficient des mêmes protections.

Dans un deuxième temps, il incombe au gouvernement fédéral d'intervenir au stade de la conception des véhicules afin d'imposer de meilleures normes. Bon nombre des problèmes identifiés dans ce rapport sont liés à des éléments qui sont introduits lors de la conception des voitures connectées et de leurs écosystèmes. Les véhicules et les systèmes pourraient et devraient être conçus pour promouvoir la cybersécurité, la protection de la vie privée et la réparabilité, mais ce n'est pas le cas.

Enfin, bien que notre rapport se soit concentré sur les véhicules, nos recherches indiquent que les problèmes identifiés s'étendent à tous les biens connectés. Comme société, nous devons réfléchir à ce qu'implique la protection des consommateurs dans un monde de plus en plus connecté, alors que les consommateurs risquent de perdre des droits importants en matière de vie privée et de droit de propriété. Il sera vraisemblablement nécessaire d'imposer des responsabilités strictes aux fabricants pour encadrer la collecte et l'utilisation des renseignements personnels, la réparabilité ainsi que le maintien du contrôle sur les logiciels d'un bien après sa vente, et ce, pour tout bien connecté.

RESUME DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATIONS DE MODIFICATIONS LEGISLATIVES

En matière de vie privée, Union des consommateurs recommande aux législateurs du Canada d'adopter ou de modifier la législation en matière de protection de la vie privée afin qu'elle prévoie :

- l'adoption d'un encadrement robuste de la notion d'anonymisation des renseignements personnels ;
- l'interdiction totale de la collecte de certains types de renseignements personnels sensibles et révélateurs par les fabricants automobiles ;
- l'interdiction totale de collecte, d'utilisation et de partage des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires pour le fonctionnement du véhicule ou des services connectés, sans l'accord explicite du consommateur ;
- le renforcement des pouvoirs du Commissaire à la protection de la vie privée (et de ses équivalents provinciaux) pour surveiller le respect de ces règles et pour sanctionner toute violation.

En ce qui concerne les enjeux de droit de propriété, nous recommandons aux législateurs fédéral ou provinciaux d'adopter un cadre réglementaire interdisant les clauses dans les contrats de licence d'utilisateur final (CLUF) qui :

- limitent le droit du consommateur propriétaire d'avoir le contrôle exclusif de sa voiture ou de la réparer ;
- permettent, par modification logicielle, d'imposer des restrictions à l'utilisation du bien ou de ses fonctionnalités après la vente du bien ;
- permettent aux fabricants de traiter les fonctionnalités physiques incluses dans le véhicule (comme les sièges chauffants, l'autonomie de la batterie, etc.) comme des services dont les conditions d'utilisation peuvent être modifiées unilatéralement au fil du temps ;

Nous recommandons également d'interdire, par voie législative, aux fabricants d'exercer un contrôle direct sur un bien, à distance, sauf à la suite d'une demande expresse du consommateur et de modifier à distance une fonctionnalité du véhicule de manière à réduire ses performances, sa durée de vie ou celle de ses pièces.

En ce qui concerne le droit à la réparation, Union des consommateurs recommande aux législateurs fédéral ou provinciaux, selon le cas :

- d'adopter une législation telle que la disposition de la Loi sur la protection du consommateur québécoise qui établit le droit du consommateur d'accéder aux données de diagnostic de son véhicule et de les utiliser ;
- d'adopter des règles, y compris au Québec, selon lesquelles l'accès à ces données ne puisse être subordonné à des limites ayant des effets anticoncurrentiels ou à d'autres limites prohibitives, tel que des coûts élevés, des frais d'abonnement, etc. ;
- d'adopter une disposition, à l'instar de celle prévue dans la Loi sur la protection du consommateur du Québec, qui interdit l'utilisation de techniques ayant pour effet de rendre plus difficile la réparation ou l'entretien d'une automobile ;
- d'obliger les fabricants à fournir les logiciels de réparation et les mises à jour pour les véhicules après leur vente, et ce, à un coût raisonnable et pendant une période raisonnable déterminée par la réglementation.

Enfin, Union des consommateurs recommande au législateur fédéral de modifier la Loi sur le droit d'auteur afin d'éliminer les dispositions interdisant le contournement des verrous numériques qui restreignent l'accès à l'œuvre (en l'occurrence dans le cadre de cette recherche, aux logiciels présents dans la voiture connectée).

RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA CONCEPTION DES VÉHICULES ET LES NORMES

Nous recommandons également au gouvernement fédéral de développer des normes pour les véhicules connectés et que celles-ci soient imposées au moment de la conception.

En ce qui concerne la protection de la vie privée, nous recommandons que le gouvernement fédéral établisse, en consultation avec des experts technologiques et des experts en protection de la vie privée, des normes minimales et obligatoires pour la mise en œuvre des principes de protection de la vie privée dès la conception. Nous recommandons également d'imposer les exigences suivantes aux fabricants lors de la conception du véhicule :

- de donner aux consommateurs un contrôle granulaire sur la collecte et l'utilisation des données par leur véhicule et son fabricant ;
- de donner aux consommateurs le choix de désactiver toute connectivité et donc toute collecte de données par le fabricant, et de désactiver la collecte et l'utilisation des données par défaut ;
- d'informer explicitement les consommateurs des pratiques de collecte et d'utilisation des données et de leur droit effectif de choisir d'accorder ou de retirer leur consentement à tout moment, et ce, sans devoir renoncer à l'acquisition, à la possession ou à l'utilisation du véhicule, de toutes ses fonctionnalités et de sa pleine performance.

En ce qui concerne le droit de propriété et de réparabilité, nous recommandons au gouvernement de consulter des experts en ingénierie des véhicules ainsi que des experts en matière de réparation afin d'élaborer des normes visant l'élaboration et l'imposition d'un cadre réglementaire en matière de conception de véhicules, permettant d'améliorer la réparabilité ainsi que l'interopérabilité. Nous recommandons que ces normes, une fois élaborées, aient force de loi.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

LA FORCE D'UN RÉSEAU

ASSOCIATIONS MEMBRES :

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de Laval

ACEF du Grand-Portage

ACEF du Sud-Ouest de Montréal

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Estrie

ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est

ACEF de Québec

ACEF Rive-Sud de Montréal

Espace Finances Lévis

Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie

Service d'Aide au Consommateur (Mauricie)

ASSOCIATIONS AFFILIÉES :

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)

Centre d'éducation financière EBO (Ottawa)



info@uniondesconsommateurs.ca
uniondesconsommateurs.ca

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1