

l'informateur

P R I V É

*Bulletin d'information concernant l'accès aux documents
et la protection des renseignements personnels*

À lire dans ce numéro :

- LE MARKETING DIRECT
- TABLEAU
- PAIEMENT PAR CHÈQUE : QUELS RENSEIGNEMENTS UN COMMERÇANT PEUT-IL EXIGER?



ASSOCIATION SUR L'ACCÈS
ET LA PROTECTION
DE L'INFORMATION (AAPI)

PARTENAIRE FINANCIER

Relations
avec les citoyens
et Immigration

Québec 

LE MARKETING DIRECT

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé impose plusieurs obligations particulières aux entreprises lors de l'utilisation ou de la communication de listes nominatives à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Nous vous présentons un résumé de ces règles accompagné d'un tableau comparatif des différentes situations.

Listes nominatives

Les règles qui suivent s'appliquent à l'utilisation et à la communication de «listes nominatives» ou de renseignements pouvant servir à la confection de telles listes. Une liste nominative est une liste de noms, adresses ou numéros de téléphone de personnes physiques, selon le dernier alinéa de l'article 22 de la loi. Une liste comprenant des renseignements supplémentaires pourra quand même être considérée comme une liste nominative. Par exemple, la liste des noms, numéros de téléphone et numéros de clients d'une entreprise constitue une liste nominative.

Utilisation de listes

Les articles 23 et 24 de la loi traitent de l'utilisation des listes nominatives à des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

2

- Liste des clients, membres ou employés de l'entreprise:

Une entreprise peut, selon l'article 23 de la loi, utiliser une liste

nominative de ses clients, ses membres ou ses employés à des fins de prospection. Toutefois, elle devra accorder aux personnes concernées une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient ainsi utilisés par l'entreprise.

Cette occasion valable pour permettre à une personne de refuser que des renseignements la concernant figurent sur une telle liste peut s'effectuer lors de la première sollicitation. Ainsi, dans le cas d'une sollicitation par la poste ou par le biais d'un document transmis directement à l'individu (sur les lieux de travail, par exemple), l'entreprise pourra prévoir dans la documentation transmise, une clause permettant au client, au membre ou à l'employé de son entreprise, de demander le retrait de son nom de cette liste. La Commission d'accès à l'information suggère certains modèles de ces clauses, dans la fiche Contact: «Le Marketing direct» (Voir le titre «Autres outils de référence» à la fin du présent texte).

De même, dans le cas de sollicitation téléphonique, l'entreprise devra fournir, de façon verbale, à la personne concernée, cette occasion valable de faire retrancher son nom de la liste.

- Autres listes nominatives:

Une entreprise peut également utiliser des listes nominatives, obtenues d'autres sociétés ou organismes, à des fins de

Sommaire



Le marketing direct

2

Résumé des enquêtes et décisions

6

Paiement par chèque : quels renseignements un commerçant peut-il exiger?

4

Tableau

8



prospection, en respectant l'article 24 de la loi. Ainsi, toute personne qui effectue de la sollicitation par voie postale ou par télécommunication, doit d'abord s'identifier, puis informer la personne sollicitée de son droit de faire retrancher de la liste les renseignements la concernant, afin d'éviter toute sollicitation ultérieure de la part de l'entreprise.

La Commission suggère également certaines clauses à cet effet, qui peuvent être utilisées lors de sollicitation documentaire. À titre d'exemple, une entreprise pourrait inclure dans un document de prospection la clause suivante: «Nous avons obtenu une liste de personnes susceptibles d'être intéressées par nos produits ou services. Si vous désirez que votre nom soit retranché de cette liste, veuillez cocher la case ci-contre» (ou «veuillez nous écrire à l'adresse suivante»). Il importe toutefois de rappeler que cette obligation doit également être respectée lors de sollicitation téléphonique; l'information est alors donnée verbalement.

La communication de listes

Une entreprise peut communiquer une liste nominative qu'elle détient à certaines conditions. Celles-ci diffèrent selon qu'il s'agit de la liste de ses clients, membres ou employés, ou d'une autre liste. De plus, toute communication d'une liste nominative à l'extérieur du Québec doit également respecter des règles particulières.

- Liste de ses clients, membres et employés:

L'article 22 permet la vente, la cession, l'échange, la location ou le prêt, par une entreprise, d'une liste nominative de ses clients, employés ou membres, ou la communication d'un renseignement servant à la constitution d'une telle liste, à condition de respecter les obligations suivantes:

- 1) Cette communication doit être prévue dans un contrat comportant une stipulation qui oblige celui qui reçoit la liste à n'utiliser ou ne communiquer la liste ou le renseignement qu'à des fins de sollicitation commerciale ou philanthropique.
- 2) Avant cette communication, l'entreprise a accordé aux personnes concernées l'occasion valable de refuser que ces renseignements soient utilisés par un tiers à des fins de prospection. La personne concernée doit donc avoir la possibilité de refuser la communication des renseignements la concernant AVANT la communication de cette liste. Cette offre devrait se faire, de préférence par écrit, afin d'en conserver la preuve pour l'entreprise. Une clause à cet effet peut être insérée dans un document d'abonnement, un formulaire d'embauche, une facture,

etc. La Commission d'accès indique des exemples de clauses de ce type dans la fiche «Contact» précitée.

- 3) Cette communication ne doit pas porter atteinte à la vie privée des personnes concernées.

Si cette communication s'effectue vers l'extérieur de Québec, l'entreprise devra également respecter l'article 17, dont nous traiterons ci-dessous.

- Autres listes:

Une entreprise peut communiquer tout autre liste nominative en respectant uniquement les paragraphes 1 et 3 précités (art. 22(1) et (3) de la loi). Elle n'a donc pas à offrir aux personnes concernées, avant la communication de la liste, une occasion valable de refuser que les renseignements les concernant soient ainsi communiqués. Par contre, l'entreprise qui reçoit la liste devra respecter les règles relatives à l'utilisation des listes nominatives lors de la prospection commerciale ou philanthropique faite à partir de cette liste.

Si la communication se fait vers l'extérieur du Québec, l'entreprise devra également respecter l'article 17 de la loi, lors de cette communication.

- Communications vers l'extérieur du Québec:

Dans le cas d'une communication de listes nominatives concernant des résidents du Québec, à une personne ou entreprise située à l'extérieur du Québec, l'entreprise doit, en plus de respecter les obligations précitées, prendre tous les moyens nécessaires pour s'assurer que les personnes concernées aient une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements à des fins de prospection et de faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste. L'entreprise pourra s'assurer du respect de cette obligation en incluant une stipulation à cet effet au contrat exigé selon l'article 22 (1) de la loi.

Droit de retrait

La loi prévoit également qu'une personne peut, en tout temps, demander à une entreprise de retrancher d'une liste nominative qu'elle détient ou utilise, un renseignement personnel la concernant. Cette demande, également appelée droit de retrait ou «opting out», peut se faire de façon verbale ou écrite (art. 25 de la loi). L'entreprise doit alors, sur réception d'une telle demande, retrancher de la liste, avec diligence, tout renseignement personnel relatif à cette personne (art. 26 de la loi). La Commission précise qu'une entreprise devrait procéder immédiatement et s'assurer qu'à partir du moment de la réception

d'une demande de retrait d'un individu, aucune autre sollicitation ne sera effectuée envers l'individu.

Autres outils de référence

Pour des exemples de clauses qu'une entreprise peut insérer dans ses documents afin de respecter les obligations applicables en matière d'utilisation et de communication de listes nominatives, vous pouvez vous procurer gratuitement, auprès de la Commission d'accès à l'information, la fiche CONTACT intitulée «Le marketing direct», datée de janvier 1995. Nous vous référons également au tableau de la page suivante qui résume les différentes obligations à respecter selon les situations.

NOTE : Le mot « loi » utilisé seul, dans le présent bulletin, réfère à la « Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, (1993) L.Q.c.-17.

PAIEMENT PAR CHÈQUE: QUELS RENSEIGNEMENTS UN COMMERÇANT PEUT-IL EXIGER D'UN CLIENT?

Lorsqu'un consommateur désire payer par chèque l'achat ou la location d'un bien ou d'un service, plusieurs entreprises exigent qu'il leur fournisse certains renseignements personnels sous peine de refuser ce mode de paiement ou la transaction commerciale. Quels sont les droits de l'entreprise et du consommateur dans cette situation, en regard de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé?

Les principes de la loi

L'article 5 de la loi prévoit qu'une entreprise doit recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier. La Commission a interprété le concept de nécessité de façon restrictive, excluant la simple utilité des renseignements. Ceux-ci doivent être requis, indispensables à l'objet du dossier.

Par ailleurs, l'article 9 interdit à une entreprise de refuser une demande de bien ou de service, au seul motif qu'un consommateur refuse de lui fournir un renseignement personnel, sauf dans l'une ou l'autre des situations suivantes:

4

L'informateur PUBLIC ET PRIVÉ

L'informateur PUBLIC ET PRIVÉ est un bulletin d'information publié et distribué six fois par année par l'**Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI)**. Corporation à but non lucratif, l'AAPI a pour mission de promouvoir et faciliter la mise en application ainsi que le respect de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le secteur privé; un de ses objectifs est de favoriser la recherche et la réflexion en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Editeur

Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI)

Rédaction

M^e Diane Poitras

Conception et montage infographique

Safran communication + design

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
1^{er} trimestre, 1995
ISSN 1481 2215

Tous les textes contenus dans ce bulletin sont rédigés à des fins d'informations seulement. Pour l'application du droit à un cas particulier, le lecteur est prié de s'adresser à un conseiller juridique. Chaque auteur est responsable du contenu de son texte et l'A.A.P.I. ainsi que l'informateur public et privé ne l'endossent aucunement. **Il est interdit de reproduire en totalité ou en partie ce document sans l'autorisation des auteurs.** L'emploi du masculin vise uniquement à alléger le texte.

Pour commentaires, suggestions ou abonnement, écrire à :

L'informateur public et privé

6480, avenue Isaac-Bédard
Charlesbourg (Québec) G1H 2Z9
Tél.: (418) 624-9285
Fax: (418) 624-0738
courriel : aapi@aapi.qc.ca

www.aapi.qc.ca

- 1) la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;
- 2) la collecte est autorisée par la loi;
- 3) il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

L'article 9 précise, par ailleurs, qu'en cas de doute, un renseignement est présumé non nécessaire.

Position de la Commission

Dans le cadre de dossiers d'enquêtes¹, la Commission a eu l'occasion de dégager les principes suivants quant à la collecte de renseignements d'identité par une entreprise, lors du paiement par chèque de la part d'un consommateur.

Tout d'abord, la Commission est d'avis que le paiement par chèque constitue un contrat de consommation par lequel le marchand accepte, à certaines conditions, que le consommateur quitte son établissement avec la marchandise, en retour d'un chèque personnel, sans garantie quant à la validité du chèque ou à la probité de son signataire. Il s'ensuit que lorsque le consommateur, qui dispose d'autres modes de paiement, choisit de payer par chèque, il doit accepter de fournir certaines garanties, comme certains renseignements d'identité, afin de permettre au marchand de communiquer avec lui éventuellement.

En conséquence, la Commission est d'avis que les renseignements minimaux nécessaires à un marchand pour retracer un consommateur qui ne respecte pas sa partie d'un contrat, sont le nom, l'adresse et le numéro de téléphone. Elle recommande toutefois au marchand d'expliquer au consommateur les motifs de la collecte de ces renseignements.

Quant à la possibilité, pour une entreprise, d'exiger une pièce d'identité tel le permis de conduire, la carte d'assurance-maladie, etc., et de recueillir ces numéros, souvent exigés par les compagnies offrant des services d'autorisation et de garantie de chèques, la Commission reconnaît le droit de l'entreprise d'exiger une pièce d'identité reconnue.

Toutefois, elle a conclu qu'une entreprise contrevient à l'article 9 lorsqu'elle exige une seule pièce d'identité déterminée. La Commission est d'avis que le marchand doit permettre au consommateur de s'identifier avec la pièce d'identité valide de son choix. L'entreprise doit informer le consommateur des différentes possibilités d'identification et lui laisser le choix de celle-ci.

Enfin, la Commission a souligné certaines dispositions législatives récentes qui interdisent d'exiger certaines pièces d'identité,

notamment la carte d'assurance-maladie et le permis de conduire.

En effet, l'article 9.001 de la Loi sur l'assurance-maladie (L.R.Q. c. A.29) prévoit que la carte d'assurance-maladie ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens ou de ressources en matière de services de santé ou sociaux, dont le coût est assumé, en tout ou en partie, par le gouvernement, en vertu d'une loi dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux. Elle conclut donc qu'un marchand ne peut exiger cette pièce d'identité au consommateur qui désire payer par chèque².

De même, l'article 61 du Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C.24.2) a été modifié et prévoit que le titulaire d'un permis de conduire n'est tenu de produire celui-ci qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société d'assurance automobile du Québec, à des fins de sécurité routière uniquement. La Commission a, depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, eu l'occasion de souligner sa présence à certaines entreprises ayant l'habitude de recueillir le numéro de permis de conduire³.

Ces deux dispositions, soulignons-le, interdisent à une entreprise d'exiger la production de ces pièces à des fins d'identification. Toutefois, rien ne semble interdire la possibilité pour le consommateur, devant l'exigence qui lui est faite par une entreprise de s'identifier, de choisir de présenter la carte d'assurance-maladie ou le permis de conduire. L'important, actuellement, est de laisser le choix de la pièce d'identification au consommateur...

1. Voir notamment: *X. c. Sears Canada*, 94 13 92, résumé dans «L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI - 1994»; *X. c. Matco Ravary*, 94 10 61, résumé dans «L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI - mai 1995.»
2. *X. c. Cabine téléphonique*, 95 01 12, résumé dans «L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI - juin 1995.»
3. Voir: *X. c. Vidéo Super Choix*, 95 05 05 et 95 05 96, résumé dans «L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI - juin 1995.»

Résumés des enquêtes et décisions de la COMMISSION et des TRIBUNAUX SUPÉRIEURS

OCTOBRE 1995

Commission d'accès à l'information

Dossiers 94 02 95, 94 02 96 *É q u i f a x
Canada inc. c. Bayle et AG. du Québec*

Art. 52 de la Loi - *Litige sans objet – Non opportunité de s'engager dans un débat constitutionnel sur un point purement académique.* Le demandeur a demandé à l'entreprise la suppression dans ses dossiers de crédit, de la totalité des renseignements personnels le concernant. Le demandeur, à l'occasion de sa demande d'examen de mécontentement, invite la Commission à se prononcer sur la constitutionnalité, le caractère invalide et inopérant des articles 4 à 9 et 70 à 79 en regard des Chartes canadiennes et québécoises des droits de la Déclaration universelle des droits de l'homme, du Pacte des Nations-Unies relatifs aux droits civils et politiques et de la Convention américaine des droits de l'homme. La preuve a clairement démontré que tous les renseignements visés par la demande ont été détruits, rendant, selon l'entreprise, le litige sans objet. Le demandeur prétend qu'il est important de statuer quand même sur les questions qu'il soulève. La Commission, s'appuyant sur l'article 52, cesse d'examiner cette affaire et rejette la demande au motif que son intervention n'est manifestement pas utile car le demandeur a obtenu ce qui faisait l'objet de sa demande. La Commission ajoute que le débat serait purement théorique et que la jurisprudence des tribunaux supérieurs commande de ne pas trancher des litiges théoriques.

Dossier 94 04 47 *Zurich du Canada,
compagnie d'assurance-vie c. Brousseau*

Art. 52 et 60 de la Loi - *Affaire périmée – Non-utilité de l'intervention de la Commission – Renseignements recueillis avant l'entrée en vigueur de la Loi.* Le demandeur veut faire supprimer certains renseignements, obtenus par l'entreprise, entre 1990 et 1993, auprès de la Régie d'assurance automobile, de la firme Médiavis et de la CSST. Ces renseignements avaient été demandés suite à un accident d'automobile dans lequel le demandeur, un client de l'entreprise, avait été impliqué en 1988. La Commission déclare qu'elle n'a aucun pouvoir de se pencher sur la légalité de ces collectes ou de ces échanges survenus avant l'entrée en vigueur de la Loi, soit le 1er janvier 1994. La requête de l'entreprise en vertu de l'article 52 de la Loi est donc accueillie et la Commission cesse l'examen de l'affaire.

N.D.L.R. Voir aussi, au même effet, le dossier connexe **94 04 46** *KARHU CANADA c. Brousseau.*

Dossier 94 08 70 *X c. Corporation professionnelle des médecins du Québec*

Art. 1 de la loi – Art. 1525 du Code civil du Québec – *Assujettissement d'une corporation professionnelle.* Le demandeur veut obtenir une copie du dossier complet de sa plainte contre un médecin, qui a été rejetée. La Corporation refuse au motif qu'elle n'est pas soumise à la Loi au sens de l'article 1 et au sens de l'article 1525 du Code civil. La Commission est d'avis que les renseignements recueillis par le syndic de la Corporation dans le cadre d'une enquête disciplinaire ne peuvent être considérés comme l'ayant

été à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise ou de l'exercice d'une activité économique. Les activités du syndic relèvent plutôt, selon la Commission, d'une mission de protection du public. Citant la décision Whitehouse c. Ordre des pharmaciens (*L'Informateur privé, Résumés des décisions, septembre 1995, dossier 94 09 68*) la Commission réitère qu'il n'est pas impossible que d'autres activités de la Corporation puissent être considérées comme l'exploitation d'une entreprise ou comme une activité économique organisée, ce qui les soumettraient alors à l'application de la Loi.

Dossier 94 13 01 *X c. Équifax Canada inc.*

Art. 28, 42, 53 et 71 de la Loi – Art. 40 du Code civil du Québec – *Agent de renseignements personnels – Demande de rectification – Cote de crédit – Délai de conservation.* Le demandeur s'est adressé à l'entreprise pour faire retirer de son dossier de crédit la mention d'un compte en souffrance sous son ancien numéro de carte Visa, compte qui fut payé en 1992. Il demande également que soit modifiée la cote de crédit R-9 qui lui demeure attribuée en raison de ce compte qui a été en souffrance. L'entreprise refuse au motif que sa pratique est de conserver au dossier toute référence de crédit pour une période de six ans de la date du règlement de la dette en souffrance. La preuve est à l'effet que le système de cote utilisé par l'entreprise est actuellement pratiquement un langage universel pour le crédit à la consommation. Essentially, les cotes varient de R-0 (bon) à R-9 (mauvais). Il est admis qu'occasionnellement on modifiera une cote, après discussion avec l'institution financière

6



concernée. Quant au délai de conservation de six ans, il s'agit d'une pratique généralisée au Canada et aux États-Unis. L'entreprise soulève que la cote R-9 du demandeur n'est pas équivoque et qu'elle a été attribuée selon des critères reconnus, soit un retard de plus de 180 jours. Le demandeur souligne que l'article 71 de la Loi fait obligation à l'entreprise d'avoir des renseignements à jour et exacts. Selon lui, la cote R-9 donne un portrait faussé de sa situation, qui autoriserait une rectification en vertu de l'article 28 de la Loi et de l'article 40 du Code civil. La Commission est d'avis qu'elle n'a pas à trancher le litige sur la base de la pertinence du délai de conservation. Selon celle-ci, il s'agit simplement de déterminer si les renseignements sont inexacts, incomplets ou équivoques. Le demandeur ne conteste pas le retard de paiement, maintenant réglé, qui lui a valu la cote R-9, soit un retard de plus de 180 jours. La Commission considère que l'entreprise s'est acquittée de son fardeau de preuve prévu à l'article 53 puisque la cote reflète des faits réels et qu'elle a été attribuée sur la base de critères objectifs. De plus, la Commission note que le demandeur ne s'est pas prévalu de l'offre faite de formuler ses commentaires au dossier comme c'est son droit. La demande est rejetée.

Dossier 94 14 02 *Bonneville c. Congrégation des Témoins de Jéhovah Valleyfield-Bellerive et RG. du Québec*

Art. 1 de la Loi - Art. 1525 du Code civil du Québec - Assujettissement d'un groupe religieux - Notion d'entreprise. La demanderesse a demandé à la Congrégation, dont elle a été membre pendant deux ans, la destruction de tous les renseignements qu'elle détient sur sa personne. La Congrégation prétend qu'elle n'est pas assujettie à la Loi, n'étant pas une entreprise. La preuve établit que la Congrégation poursuit des objectifs religieux et spirituels. Ceci est confirmé par plusieurs décisions de tribunaux

québécois et canadiens. Devant cette preuve non-contredite, la Commission ne peut conclure que les renseignements recueillis et détenus par la Congrégation l'ont été à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise ou à l'occasion de l'exercice d'une activité économique organisée au sens de l'article 1 de la Loi et de l'article 1525 du Code civil. Même si la Congrégation est organisée, se finance d'offrandes et gère ses propres biens, sa finalité n'est pas économique mais bien religieuse. La demande est rejetée.

Dossier 94 15 44 *Benoît c. Dr Maurice Leduc*

Art. 3, 27, 28, 37 et 40 de la Loi - Art. 38 et 40 du Code civil du Québec - Art. 60.4, 60.5 et 60.6 du Code de déontologie des médecins - Dossier médical - Droit d'accès - Droit de rectification - Détention. Le demandeur s'est adressé au médecin pour obtenir une copie complète de son dossier. Le médecin qui l'avait examiné dans le cadre d'un mandat de l'employeur du demandeur (Ministère du Revenu) et de la C.A.R.R.A., refuse au motif qu'il appartient à ces derniers de répondre à la demande. Quant à l'accès, la Commission souligne que le Code civil, la Loi sur le secteur privé, le Code des professions et le Code de déontologie des médecins reconnaissent clairement au demandeur un droit d'accès à tout son dossier. La Cour suprême du Canada a également reconnu ce droit dans *McInemey c. MacDonald* (1992) 2 R.C.S. 138. Quant à la détention, la Commission est d'avis qu'on ne peut affirmer que le médecin détient les renseignements pour le compte d'un organisme public au sens de l'article 3 de la Loi. Son rôle est plus que celui d'un simple détenteur. De fait, il est le générateur des renseignements personnels sur le demandeur, en plus de les collecter et de les utiliser pour émettre son opinion. Il détient ces renseignements non exclusivement pour l'organisme public mandataire, mais aussi à la fois pour lui-même comme médecin examinateur et pour le patient

qui s'est livré en toute confiance et confiance à son examen. Le patient conserve donc un droit de propriété sur ces renseignements peu importe qui revendique la propriété du dossier en tant que support. Soutenant cette approche, le fait établi que le dossier constitué par le médecin examinateur n'est pas nécessairement celui détenu par l'organisme public. Enfin, la Commission considère que le droit de rectification prévu à la Loi serait compromis si l'article 3 devait s'appliquer car, selon elle, seul le médecin qui a procédé à l'évaluation est en mesure de répondre utilement à une demande de rectification. La Commission ordonne donc au médecin de communiquer au demandeur une copie intégrale de son dossier.

ENQUÊTES DE LA CAI

OCTOBRE 1995

Dossier 95 06 43 *X c. Les Ateliers Les Recycleurs inc.*

7

Art. 2, 10, 13 et 20 de la Loi - Communication - Mesures de sécurité - Plainte : Le plaignant allègue que son employeur met à la disposition du personnel de l'entreprise, pour utilisation comme papier brouillon, des formulaires de demandes d'emploi dûment complétées. On y retrouverait des renseignements personnels comme le nom, l'adresse, le numéro d'assurance sociale (N.A.S.), l'état civil et le numéro de dossier des postulants. **La plainte est fondée.** L'entreprise admet qu'elle se sert de papiers brouillons qui sont des documents déjà utilisés. Cette pratique ne respecte pas, lorsque les documents contiennent des renseignements personnels, les articles 1, 10, 13 et 20 de la Loi. La Commission approuve la mesure prise depuis l'enquête par l'entreprise, soit de détruire, après leur utilisation, tous les documents contenant des renseignements personnels.

LISTES NOMINATIVES

OBLIGATIONS À RESPECTER ACTION POSÉE (UTILISATION OU COMMUNICATION)	ARTICLE 23 fournir une occasion valable de refuser cette utilisation	ARTICLE 24 s'identifier ET informer du droit de faire retirer son nom de la liste	ARTICLE 22 (1):contrat... ET (3):pas atteinte vie privée	ARTICLE 22 (2) accorder une occasion valable de refuser, avant la communication	ARTICLE 17 (2) s'assurer que: occasion valable de refuser utilisation ET de faire retirer nom de la liste
UTILISATION de listes nominatives de ses clients, membres ou employés, à des fins de prospection	X	X			
UTILISATION de toute autre liste nominative à des fins de prospection		X			
COMMUNICATION de listes nominatives de ses clients, membres ou employés à l'intérieur du Québec			X	X	
COMMUNICATION de listes nominatives de ses clients, membres ou employés à l'extérieur du Québec			X	X	X
COMMUNICATION d'autres listes nominatives à l'intérieur du Québec			X		
COMMUNICATION d'autres listes nominatives à l'extérieur du Québec			X		X