

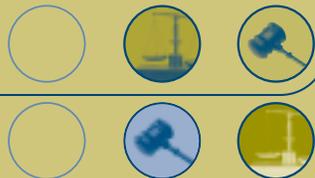
# l'informateur

P R I V É

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

## À lire dans ce numéro :

- PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES SOUMISES  
À LA COMMISSION D'ACCÈS
- ACTUALITÉS
- COMPTE-RENDU DE CONFÉRENCES (2) :  
LE DOSSIER DE CRÉDIT  
LES DOSSIERS DE PROFESSIONNELS ET LES DOSSIERS  
DE SANTÉ EN CLINIQUE PRIVÉE
- RÉSUMÉS DES ENQUÊTES ET DÉCISIONS



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

PARTENAIRE FINANCIER

Relations  
avec les citoyens  
et Immigration

Québec

# PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES SOUMISES À LA COMMISSION D'ACCÈS

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions concernant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la Commission d'accès à l'information a été saisie de nombreuses plaintes concernant le non-respect de ces dispositions par des entreprises. Certaines de ces plaintes ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie de la part de la Commission, réflexions qui seront vraisemblablement traduites dans des directives ultérieurement. L'Informateur privé a résumé pour vous les principales questions soumises à la Commission, en 1994, quant au secteur privé.

## LE CONSENTEMENT

La Commission a reçu plusieurs plaintes concernant le libellé de consentements autorisant la communication de renseignements personnels par diverses entreprises. Principalement, les plaintes portaient sur les consentements utilisés par les entreprises dans le domaine des assurances, et visant l'obtention et la communication, par l'assureur, de renseignements concernant l'assuré. Les plaignants reprochaient à l'assureur de ne pas respecter l'article 14 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Selon cette disposition, un consentement à la communication de renseignements personnels doit rencontrer certaines conditions afin d'être valide: il doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. De plus, ce consentement ne vaut que pour la

durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Dans tous les cas qui lui ont été soumis, la Commission d'accès a conclu que le libellé des consentements n'était pas suffisamment précis pour permettre à la personne de bien cerner à quelles fins il allait servir quels renseignements seraient communiqués, à qui, et à quelle(s) occasion(s). Plus précisément, les expressions générales tel «tout médecin, tout établissement médical ou clinique» et «toute compagnie d'assurances, organisme ou entreprise» confèrent une portée très large à ce consentement, selon la Commission.

Par ailleurs, la Commission a souligné à plusieurs reprises que ces consentements n'étaient pas donnés à des fins spécifiques, compte tenu de leur manque de précision et de leur usage multiple. Ainsi, sous une seule signature, le consommateur doit souvent certifier que les renseignements fournis à l'assureur sont véridiques, consentir à ce que l'assureur ait accès à ses dossiers et consentir à ce que soient divulgués des renseignements à son sujet. Or, il s'agit d'engagements distincts qui méritent des signatures distinctes, selon les recommandations de la Commission.

Elle a donc demandé aux différentes compagnies d'assurances faisant l'objet de plaintes à cet effet, de réviser la formulation de ces consentements en regard des exigences des nouvelles

2

## Sommaire



Principales problématiques soumises à la Commission d'accès

2

Actualités

4

Compte-rendu de conférences (2) :

Le dossier de crédit

5

Les dossiers de professionnels et les dossiers de santé en clinique privée

6

Résumés des enquêtes et décisions

7



dispositions concernant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. De façon parallèle, elle a initié des démarches auprès de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), et du Bureau d'assurances du Canada (BAC), afin d'élaborer un libellé de consentement respectueux des impératifs de la loi. L'ACAPQ a proposé un modèle de consentement qui semble satisfaire aux exigences de la loi, de l'avis de la Commission. Selon les documents consultés par l'Informateur, ce consentement aurait été envoyé à tous les courtiers, et le BAC, semblerait également satisfait de ce libellé. Quant à l'ACCAP la Commission poursuit les discussions et l'on devrait en arriver à un libellé satisfaisant dans un avenir prochain.

### COLLECTE D'IDENTIFIANTS

Une seconde problématique sur laquelle la Commission s'est penchée, à l'égard du secteur privé, concerne la collecte d'identifiants tels le numéro d'assurance sociale (NAS), le numéro d'assurance-maladie (NAM) ou le numéro de permis de conduire, principalement par des entreprises de services du genre club vidéo ou câblodistributeur.

Sur cette question, la Commission a rappelé aux entreprises en cause les principes de l'article 5 de la loi, qui prévoit qu'une entreprise n'a le droit de recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier du client. Elle leur a également souligné les termes de l'article 9.001 de la Loi sur l'assurance-maladie (L.R.Q., c. A-29) qui prévoit que la production de 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 de services sociaux dont le coût est assumé par le gouvernement, en tout ou en partie, directement ou indirectement, en vertu d'une loi dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux. Plus récemment, soulignons que l'art 61 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) a été modifié afin de prévoir 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 et à des fins de sécurité routière uniquement».

De même, la Commission ne semble pas vouloir reconnaître la collecte de ces identifiants comme étant nécessaire à la seule identification d'un individu par une entreprise. Par ailleurs, dans les situations où celle-ci peut légitimement exiger d'une personne une preuve d'identité, la Commission est d'avis que l'entreprise devrait laisser à l'individu le choix de présenter une carte d'identité reconnue, sans en exiger une en particulier. La nécessité pour l'entreprise de recueillir un numéro qui pourrait être inscrit sur cette carte d'identité (ex: le NAS) sera appréciée dans chaque situation par la Commission, en regard de l'objet du dossier, et elle

déterminera si l'entreprise peut le recueillir ou non.

Le secteur des clubs vidéo a fait l'objet de plusieurs plaintes à cet égard. La Commission a donc entrepris une réflexion sur la nécessité de la collecte d'identifiants, tels le NAS, le NAM ou le numéro de permis de conduire par ces entreprises. Depuis un an, elle reçoit les plaintes sur cette question, de même que les arguments des entreprises et des plaignants, afin de circonscrire les enjeux. La Commission s'apprête à faire la synthèse des points de vue exprimés et à disposer, par le biais d'une directive, de la nécessité de ces renseignements pour les clubs vidéo. Un groupe de travail a d'ailleurs été constitué afin d'analyser cette question.

Un autre cas intéressant ayant été soumis à la Commission, est celui de la collecte de ces identifiants, par un commerçant, lorsque le client désire payer par chèque. Dans ce dossier, un commerçant a refusé de vendre une marchandise au consommateur qui désirait payer par chèque, parce qu'il refusait de fournir son numéro de permis de conduire. La Commission considère que les renseignements qu'un marchand a besoin pour retracer une personne qui ne respecte pas son contrat d'achat, sont ses nom, adresse et numéro de téléphone. Elle reconnaît à l'entreprise le droit d'exiger une preuve d'identité reconnue, mais conclut que celle-ci a contrevenu à l'art. 9 de la loi en exigeant comme seule preuve d'identité le permis de conduire, et en refusant de vendre la marchandise sans avoir clairement informé le consommateur des autres possibilités d'identification. Il est à noter que cette décision de la Commission a été prise avant l'entrée en vigueur de la modification à l'art. 61 du Code de sécurité routière précité, concernant le droit d'exiger la production du permis de conduire.

3

Enfin, au chapitre des identifiants, la Commission a précisé, dans le cadre d'une enquête, que le numéro d'assurance sociale d'un candidat ne peut être recueilli par l'employeur, à l'étape de la pré-embauche, puisqu'il n'est pas nécessaire à l'objet du dossier (art. 5 de la loi).

### LOCATEURS-LOCATAIRES

Les relations locateurs locataires ont également soulevé certains problèmes reliés à la protection des renseignements personnels. En effet, la Commission a reçu plusieurs plaintes concernant la collecte de renseignements personnels par les locateurs, au sujet de leurs locataires ou éventuels locataires. Les renseignements exigés varient d'un dossier à l'autre: NAS, NAM, permis de conduire, numéros de comptes de banque et leur solde, photographie, références, noms, adresses et numéros de téléphones de parents, etc. Certains dossiers impliquent l'utilisation, par les locateurs, de formulaires conçus par les associations de propriétaires, tel la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec.

---

Devant ces plaintes, la Commission a décidé d'amorcer une réflexion sur cette problématique. Ainsi, elle recueille actuellement les commentaires des plaignants et des locataires impliqués, mais associera également des groupes de propriétaires et de locataires afin d'élargir sa vision. Une synthèse des enjeux relatifs à cette question et la position de la Commission seront énoncés dans une directive ultérieure. Un groupe de travail devrait être formé prochainement afin de réaliser cette étude.

## EMPLOYEUR-EMPLOYÉ

La relation employeur-employé a donné lieu à plusieurs plaintes également en matière de protection des renseignements personnels. Divulgarion de renseignements personnels non autorisés, à l'intérieur de l'entreprise (affichage d'avis disciplinaire, communication de diagnostics médicaux) ou à des tiers (références, appréciation du travail), collecte de renseignements non nécessaires à l'étape pré-embauche (NAS, permis de conduire, renseignements médicaux) ou en cours d'emploi (renseignements médicaux dans le cadre d'une assurance-invalidité), sont autant de plaintes portées devant la Commission jusqu'à maintenant. Toutefois, la Commission n'étudie formellement aucune problématique dans ce domaine présentement. Nous vous référons aux résumés des enquêtes, contenues aux feuilles mobiles annexées au présent bulletin (ENQUÊTES DE LA CAI 1994), pour plus de détails concernant ces dossiers. Par ailleurs, l'Informateur privé fera prochainement une synthèse des décisions rendues par la Commission dans le cadre des relations employeur-employé. C'est à suivre...

4

**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**

## ACTUALITÉS

\* **Rétrospective 1994:** Vous trouverez en annexe au présent bulletin, les résumés des principales décisions rendues par la Commission d'accès en 1994, en matière d'accès et de rectification, de même que les résumés des enquêtes complétées en 1994. Comme vous pourrez le constater ces décisions et enquêtes contiennent des informations précieuses pouvant vous guider dans l'application des dispositions sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Bonne lecture...

\* **Nouveaux commissaires:** Enfin, ils sont nommés! Les deux nouveaux commissaires à la Commission d'accès à l'information ont été nommés le 13 avril 1995; tel que le prévoyait la loi (art. 108). Il s'agit de Me Diane Boissinot, au bureau de Québec, et M<sup>e</sup> Michel Laporte, à Montréal. M<sup>e</sup> Boissinot a été reçue à la Chambre des notaires en 1968 et agit à titre de commissaire à la Commission canadienne des droits de la personne de 1986 à 1989. Jusqu'à tout récemment, elle était commissaire à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. M<sup>e</sup> Laporte a été admis au Barreau en 1982 et a été député de Ste-Marie de 1985 à 1989. Il occupait, depuis 1990, le poste de Secrétaire général associé et adjoint au ministère du Conseil exécutif.

## COMPTE-RENDU DE CONFÉRENCES (2)

Pour faire suite à notre dernier numéro, nous vous présentons le résumé de deux autres conférences auxquelles nous avons assisté dans le cadre de la 6ième édition des journées Maximilien-Caron, sous le thème: «Le respect de la vie privée dans l'entreprise: de l'affirmation à l'exercice d'un droit».

### LE DOSSIER DE CRÉDIT: DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE L'ABSENCE DE CRÉDIT

M. Michel Globensky, vice-président adjoint, Administration et sécurité chez Équifax Canada inc., nous a présenté son entreprise en dressant un portrait de ses diverses activités: crédit à la consommation, crédit commercial, informations relatives à la couverture de risques en matière d'assurances, recouvrement, enquêtes pré-embauche, bref dans tous les domaines où les fournisseurs de produits ou de services et les consommateurs désirent établir une relation d'affaire. L'objectif de l'entreprise est de fournir à sa clientèle les informations nécessaires à des prises de décision rapides et objectives, notamment quant à la situation financière d'un individu, par le biais du dossier de crédit.

Sur cette question particulière, M. Globensky a dressé un bref historique de l'évolution du dossier de crédit et en a décrit son contenu: renseignements d'identité (du consommateur et de son conjoint), emploi, renseignements relatifs aux emprunts, créances, décisions rendues par les tribunaux judiciaires et cote de crédit. Il a précisé que la cote de crédit n'est pas la décision ou l'opinion d'Équifax sur le profil financier d'un individu, mais bien l'évaluation des commerçants qui ont fait affaires avec la personne concernée.

Suite à l'adoption des lois concernant la protection des renseignements personnels, soucieux des préoccupations des consommateurs, il a souligné que certains changements sont survenus au sein de son entreprise. Par exemple, le numéro d'assurance sociale n'est plus communiqué aux membres. À moins qu'il ne soit fourni par lui lors de l'interrogation. De même, les renseignements d'identité ne sont plus communiqués aux membres; ils sont utilisés à l'interne seulement. Par ailleurs, suite à l'intervention de la Commission d'accès à l'information, Équifax ne peut enrichir ses banques de données à l'occasion de ses relations avec le gouvernement. Ainsi, si un ministère demande à Équifax d'effectuer le recouvrement de certaines créances pour son compte, Équifax ne pourra conserver et utiliser les données transmises par le ministère pour enrichir ses banques de données. Enfin, Équifax ne communiquerait plus le fait qu'un consommateur ait demandé l'accès à son dossier.

M. Globensky a déclaré que son entreprise souscrit entièrement aux dispositions concernant la confidentialité des renseignements

personnels dans le secteur privé. Il dresse un bilan positif des mesures prises par son entreprise pour concilier les droits et intérêts de ses membres et ceux des citoyens. À titre d'exemple, les membres d'Équifax doivent s'engager par écrit à respecter les lois, notamment en matière de confidentialité, et le protocole d'accès aux renseignements de l'entreprise. De même, tous les employés d'Équifax et de ses entreprises affiliées doivent signer le protocole d'accès et une convention de confidentialité. Il a précisé que le consommateur peut avoir accès à son dossier, même par téléphone. À cet égard, le personnel a reçu une formation spéciale afin de s'assurer de l'identité du consommateur au téléphone. Il a également déclaré que le consommateur peut ajouter une déclaration à son dossier afin de corriger les informations le concernant, déclaration qui sera communiquée à toute entreprise ayant reçu les informations dans les six derniers mois. Les données concernant la faillite d'un individu sont conservées pendant 6 ans (à compter de la libération) par l'entreprise, ce délai ayant été contesté par une demande de rectification portée devant la Commission d'accès à l'information, qui a donné raison à Équifax'.

Par ailleurs, M. Globensky a fait état de certains résultats d'un vaste sondage, effectué en 1993, à la demande de son entreprise. Pour n'en citer que quelques-uns : 62% des québécois sont inquiets du respect de leur vie privée, 80% considèrent admissibles qu'une entreprise de prêt consulte le dossier de crédit d'une personne avant de lui octroyer un prêt hypothécaire, alors que 70% des consommateurs considèrent inadmissible et inquiétant qu'un organisme public puisse fournir une liste de citoyens à une entreprise à des fins de prospection commerciale et 49% ne souhaitent pas donner leur numéro d'assurance sociale aux entreprises. Un sondage semblable a été réalisé en 1994 par l'entreprise qui a produit le «Rapport Équifax Canada sur les consommateurs et la vie privée à l'ère de l'information»<sup>5</sup>.

Finalement, M. Globensky a souligné qu'Équifax a été confronté à certaines difficultés depuis l'entrée en vigueur de la loi. Il a soulevé les problèmes suivants: (1) La loi ne tient pas compte de la réalité de tous les secteurs d'activités des entreprises; (2) Certaines entreprises sont empêchées d'exercer leurs activités à cause de règles trop strictes; (3) La loi comporte certaines erreurs de rédaction que le législateur a commises dans sa hâte de l'adopter afin qu'elle puisse entrer en vigueur en même temps que le Code civil du Québec; (4) La loi s'applique à tous les renseignements détenus par les entreprises au Québec, y compris les renseignements concernant des personnes hors Québec; (5) La localisation d'un débiteur par le créancier ou la vérification de sa solvabilité, avant d'intenter une poursuite, est pratiquement

impossible, sauf pour les entreprises de recouvrement; (6) L'assureur subrogé aux droits de l'assuré ne peut retracer le tiers responsable et vérifier sa solvabilité sans son consentement; (7) La communication de renseignements personnels nécessaires à l'exécution ou à la conclusion d'un contrat ne devrait pas requérir le consentement de la personne concernée; (8) Les entreprises d'un même groupe ne peuvent se communiquer des renseignements entre elles, sauf le Mouvement Desjardins qui bénéficie d'une exception dans la loi, imposant ainsi un fardeau administratif inutile aux entreprises qui doivent obtenir le consentement des personnes concernées.

Il a donc invité le législateur à apporter certaines modifications à la loi, afin de tenir compte de l'expérience vécue par les entreprises au cours des 14 premiers mois d'application de ces dispositions.

### LES DOSSIERS DES PROFESSIONNELS ET LES DOSSIERS DE SANTÉ EN CLINIQUES PRIVÉES

La conférence de Me Raymond Doray, associé du cabinet Lavery, de Billy, comportait deux volets: (1) Les ordres professionnels sont-ils ou devraient-ils être assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé? (2) Quelles sont les nouvelles règles de confidentialité et d'accessibilité applicables aux professionnels en général et aux professionnels de la santé?

6

Me Doray a souligné, dans un premier temps, la complexité du régime juridique applicable à l'accès et à la protection des renseignements personnels, comparant le législateur à un architecte babylonien. Il invite celui-ci à intervenir afin de simplifier ce secteur du droit.

Il a cité l'exemple de complexité que représente «la sédimentation» des règles applicables aux professionnels du domaine de la santé: codes de déontologie et code des professions, règlements adoptés par les ordres professionnels (tenue de dossier, inscription au tableau de l'ordre, secret professionnel, etc.), la Loi sur les services de santé et de services sociaux et ses règlements, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Code civil du Québec et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Or, certaines dispositions de ces lois et règlements sont inconciliables, et malgré la prépondérance de certaines lois, les dispositions qui ne sont plus applicables existent toujours, causant des maux de tête à qui tente de s'y retrouver...

S'interrogeant sur l'opportunité d'assimiler les ordres professionnels aux entreprises du secteur privé, notamment à l'égard de certaines activités visant nettement la protection du public, Me Doray est d'avis qu'elles se comparent davantage aux organismes publics qu'aux entreprises privées, ou à tout le moins, qu'il s'agit d'organismes mixtes compte tenu de leur mission. Il se

réfère, à cet égard, à la définition d'entreprise, contenue à l'art. 1525 C.C.Q., à la doctrine française et aux principes de droit administratif.

Me Doray a, par ailleurs, soulevé certains problèmes pratiques que pose la loi sur le secteur privé aux ordres professionnels. Par exemple, la notion de renseignements à caractère public étant étrangère à la loi, les renseignements contenus au Tableau de l'ordre ne pourraient être connus du public, en principe. Par ailleurs, cette loi ne prévoit aucune restriction particulière permettant à un ordre professionnel de refuser l'accès au dossier d'enquête lors d'une inspection professionnelle.

Quant aux nouvelles règles qui prévalent pour le membre d'une corporation professionnelle, Me Doray a rappelé leur complexité et donné certains exemples de leur application. Il a fait état, notamment, de la jurisprudence de la Commission d'accès concernant les dossiers médicaux détenus par les professionnels; ceux-ci ne pourraient faire l'objet que d'une restriction, l'art. 37 de la loi<sup>3</sup>. Il a souligné la contradiction entre ce raisonnement et celui adopté par la Commission dans le secteur public, où elle n'en est jamais venue à une telle conclusion. De même, il a donné l'exemple de la disparité qui existe entre le droit d'accès du mineur âgé de plus de 14 ans, selon que le dossier est détenu par un organisme public (établissement) ou une entreprise privée.

Il invite donc le législateur à faire le ménage dans toutes ces dispositions et à revoir l'assujettissement des ordres professionnels à la loi sur le secteur privé, compte tenu de leur mission d'intérêt public.

### AUTRES CONFÉRENCES

Lors de cette journée, nous avons également pu entendre le professeur Karim Benyekhlef, qui nous a entretenus sur l'internationalisation de la vie privée, la professeure Hélène Dumont, qui a traité du dossier criminel, du fichage policier et des régimes législatifs de protection en faveur des ex-contrevenants, et Me Francine Verrier, qui a discuté du caractère public ou privé du dossier scolaire. Ces conférences, quoique fort intéressantes, ne seront pas résumées dans L'Informateur privé.

1. x.c. Équifax Canada (1994) CA1230.

2. Sondage effectué par Équifax, 17 août au 16 septembre 1994, en collaboration avec Louis Harris & Associates et le Dr. Alan F. Westin, professeur de droit public et de droit administratif à l'Université Columbia.

3. Voir notamment X. c. Dow Chemical Canada inc. (1994) CA1205.

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

## MAI 1995 Commission d'accès à l'information

**Dossier 94 03 80** *Rahmani c. Sial Géosciences inc.*

*Art. 52 de la loi - Intervention de la Commission manifestement plus utile -* Demande d'accès à l'original d'une lettre envoyée par erreur, par télécopieur, à l'entreprise, alors qu'elle était destinée au demandeur personnellement. Le demandeur a l'original de la lettre mais désire que l'entreprise lui remette toute copie de ce document. Puisque le demandeur détient l'original du document, la Commission déclare la demande d'accès satisfaite, et ce même si l'entreprise et son procureur en détiennent une copie. La Commission considère que son intervention n'est manifestement plus utile et rejette la demande.

**Dossier 94 04 83** *Décoste c. Co.op des propriétaires de taxi Laval*

*Art. 32 de la loi - Délai pour répondre à une demande d'accès -* L'entreprise a donné accès au dossier disciplinaire du demandeur, mais plus de 30 jours après la demande. L'entreprise en étant à sa première expérience avec la loi, elle explique qu'elle a dû s'informer de ses obligations. La Commission conclut que l'entreprise a effectivement répondu hors du délai prévu à l'art. 32 de la loi mais prend acte du fait que tout le dossier a été remis au demandeur.

**Dossier 94 07 48** *X. c. Zurich du Canada, compagnie d'assurance.vie*

*Art. 37, 39 (2) et 41 de la loi et art. 9 de la Charte des droits et libertés de la*

*personne - Accès au dossier d'assurance.vie d'une personne décédée par le bénéficiaire (conjoint) - Secret professionnel de l'avocat - Procédure judiciaire -* La compagnie d'assurance refuse de verser au bénéficiaire d'une assurance.vie, l'indemnité suite au décès de l'assurée. Le procureur du bénéficiaire demande l'accès au dossier de l'assurée détenu par la compagnie d'assurance. Celle-ci refuse certains documents en vertu des art. 39 (2) et 41 de la loi et en vertu du secret professionnel de l'avocat (art. 9 Charte). Selon la Commission, les articles 37 et 39 (2) peuvent être invoqués uniquement pour refuser l'accès à des renseignements personnels demandés par la personne concernée et non par une tierce personne. L'art. 41 prévoit un régime particulier d'accès par les héritiers et permet au bénéficiaire d'une assurance.vie d'avoir accès aux renseignements qui mettent en cause ses intérêts à ce titre. La preuve révèle que les documents en litige sont de cet ordre. Toutefois, le secret professionnel doit être respecté vu son caractère d'ordre public. Ainsi, 7 des documents en litige peuvent être refusés en vertu de ce principe, puisque ces documents émanent d'un avocat ou lui sont destinés, dans l'éventualité d'un litige.

**Dossier 94 11 73** *X. c. Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.*

*Art. 5 et 28 de la loi et art. 40 Code civil du Québec - Rectification - Destruction - Rapports psychiatriques - Nécessité de la collecte - Dossier d'employé -* Demande de rectification visant la destruction de 2 rapports psychiatriques inclus au dossier de C.S.S.T. du demandeur, employé de l'entreprise. Il demande la destruction de

ces 2 expertises, obtenues par l'employeur selon les art. 209 et 212 de la Loi sur les accidents du travail et maladies professionnelles (L.R.Q., c. A.3.001, citée LATMP), suite à une réclamation de l'employé pour burn\_out. L'employé s'étant ensuite désisté de cette réclamation, il prétend que ces documents sont périmés. Selon la Commission, plusieurs parties de ces expertises doivent être détruites parce que les renseignements qui y ont été consignés par le médecin, et ensuite transmis à l'employeur ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier, selon l'art. 5 de la loi. Bien que le médecin ait transmis plus de renseignements que demandés par l'employeur, il appartient à ce dernier de s'assurer qu'il ne recueille que les renseignements qui lui sont nécessaires. La demande de rectification est donc accueillie en partie, selon l'art. 28 de la loi. Seuls les renseignements recueillis conformément à l'art. 212 de la LATMP sont nécessaires à l'objet du dossier C.S.S.T. de l'employé. Ceux-ci ne sont pas périmés, même si l'employé s'est désisté de sa réclamation (art. 40 C.C.Q.).

**Dossier 94 17 10** *X. c. Dr. Valérie Tourjman*

*Expertise médicale réalisée pour une compagnie d'assurance - Détention du document -* Accès à une expertise médicale effectuée par le médecin, à la demande de la compagnie EV.MED pour le compte de la compagnie d'assurance Aetna. Elle affirme ne pas détenir une copie de cette expertise et précise que son code de déontologie ne l'oblige pas à constituer un dossier sur l'individu dans le cas d'expertises puisque la personne n'est pas un «patient». Le demandeur

7

s'adressera aux 2 autres entreprises pour obtenir ce document. La Commission rejette la demande.

## ENQUÊTES DE LA CAI

### MAI 1995

**Dossier 94 07 76** X. c. Caisse populaire Desjardins de Baie-Comeau

Art. 13, 20 et 97 de la loi - Communication - Qualité pour prendre connaissance d'un renseignement personnel - Employé - Mouvement Desjardins - **Plainte:** La caisse aurait communiqué des renseignements personnels concernant la plaignante, sans son consentement, à d'autres employés de la caisse et à de tierces personnes. **La plainte est partiellement fondée.** L'enquête démontre que des renseignements concernant la plaignante ont été communiqués à la Fédération des caisses populaires, aux employés de la caisse de Baie-Comeau (ancien employeur de la plaignante) et à la Fédération des caisses d'économie (le nouvel employeur de la plaignante). De plus, elle implique la qualité pour un employé de la caisse de prendre connaissance de renseignements personnels et provenant des services administratifs. La demanderesse a refusé d'autoriser son employeur, la caisse, à obtenir directement de l'université où elle suivait des cours défrayés par la caisse, ses relevés de notes. La caisse voulait agir ainsi, après que la plaignante leur ait avoué avoir falsifié un résultat dans un relevé de notes antérieur. Cette plainte comporte plusieurs aspects traités séparément par la Commission. (1) La caisse pouvait, selon l'art. 20 de la loi, communiquer des renseignements concernant son litige avec la plaignante, alors employée de la caisse, à la Fédération des caisses populaires, afin d'obtenir des conseils sur cette question, de la part d'un conseiller en relations industrielles. La Fédération a

effectivement le mandat de conseiller les caisses sur différents aspects, selon l'art. 4 de la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit. (2) La caisse ne pouvait, par le biais d'un communiqué destiné à tous les employés, divulguer la nouvelle du congédiement de la plaignante et ses motifs, sans le consentement de celle-ci. Elle pouvait, pour des raisons de sécurité, informer le personnel du départ de l'employée, et de la date de cessation d'emploi, sans en préciser les détails (congédiement, etc.). Ce faisant, la caisse a contrevenu aux art. 13 et 20 de la loi. (3) La direction du Service administratif de la caisse pouvait communiquer à la supérieure de la plaignante, les relevés de notes de la plaignante, et ce sans son consentement, puisque ces renseignements étaient obtenus aux fins de l'exécution de son mandat de gestion et de supervision de son personnel (art. 20 de la loi). La détention physique de ces renseignements par un autre service n'en soustrait pas pour autant l'accès aux personnes à qui ils sont reconnus nécessaires dans l'exercice de leurs fonctions. (4) Le conseiller de la Fédération des caisses populaires a contrevenu à l'art. 13 de la loi, en communiquant à la Fédération des caisses d'économie, le nouvel employeur de la plaignante, des renseignements personnels concernant celle-ci, et ce, sans son consentement. Ces renseignements ont été communiqués par le biais de questions que le conseiller a formulées au nouvel employeur. Or, le conseiller, qui agissait pour le compte de la caisse, avait les mêmes obligations que celle-ci quant à la confidentialité des renseignements personnels. Quant à l'art. 97 de la loi, invoqué par la caisse pour justifier la légalité de ces communications, la Commission en rejette l'application dans le présent dossier puisqu'il ne s'agit pas de communications nécessaires à la fourniture d'un bien ou la prestation d'un service en vertu de la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit, tel que le permet l'article, puisque la plaignante n'était pas

une cliente mais une employée de la caisse.

**Dossier 94 09 65** X. c. Société en commandite L'Oasis Fort Saint-Louis

Art. 5 et 9 de la loi et art. 10, 18.1, 18.2 et 20 de la Charte des droits et libertés de la personne - Collecte - Pré-embauche - Embauche - Numéro d'assurance sociale (NAS) - Date de naissance - Renseignements bancaires et financiers - Spécimen de chèque - Enquête de crédit - Dépôt direct de la paie - Assurance salaire et vie - **Plainte:** Lors d'une entrevue d'embauche pour un poste de préposée aux bénéficiaires, L'Oasis aurait demandé à la plaignante de lui fournir son NAS, le nom de sa banque, son numéro de compte, les nom, adresse et numéro de téléphone de son propriétaire actuel et un spécimen de chèque. Ces renseignements seraient demandés pour effectuer une enquête de crédit, condition essentielle à l'embauche. **La plainte est fondée.** À l'étape de la pré-embauche, la Commission reconnaît qu'un employeur peut, par le biais de tests, examens, questionnaires, entrevues ou autres, recueillir des renseignements personnels sur les candidats afin de prendre une décision éclairée et lui permettre de choisir celui qui répond le mieux aux exigences de l'emploi. Toutefois, l'art. 5 de la loi limite les renseignements que peut recueillir un employeur, à ceux qui sont nécessaires à l'objet du dossier, en l'occurrence, la sélection d'un préposé aux bénéficiaires. Ainsi, les renseignements concernant les études, l'expérience de travail, les qualifications professionnelles, bref les renseignements permettant d'établir si un candidat possède les qualifications et les aptitudes requises pour exercer un emploi, sont les seuls renseignements qui peuvent être recueillis à l'étape de la pré-embauche. La Commission fonde cette conclusion sur les art. 5 de la loi et 10, 18.1 et 20 de la Charte. Ainsi, le NAS et la date de naissance ne peuvent être recueillis à



cette étape. De même, L'Oasis n'a pas fait la démonstration que la solvabilité, la réputation et le crédit d'une personne constituaient des exigences liées à l'emploi de préposé aux bénéficiaires. Les références prises auprès des ex-employeurs du candidat constituent les meilleures garanties quant à sa compétence et son intégrité envers la clientèle. Elle réfère également à l'art. 18.2 de la Charte. Ces renseignements ne sont donc pas nécessaires à l'entreprise puisque la plaignante ne désirait pas obtenir de crédit mais bien un emploi; elle doit cesser de les recueillir, notamment en modifiant les formulaires d'embauche. De plus, L'Oasis ne peut faire de l'obtention de ces renseignements, une condition d'embauche, i.e. refuser un emploi à une personne parce qu'elle refuse de fournir ces renseignements, et ce, selon l'art. 9 de la loi. Enfin, la Commission est d'avis qu'à l'étape de l'embauche, les renseignements permettant à l'entreprise de s'acquitter de ses obligations et responsabilités en tant qu'employeur, sont nécessaires. Ainsi, peuvent être recueillis, à l'étape de l'embauche, le NAS (application des lois fiscales), le nom de la banque et le numéro de compte de l'employé (aux fins du dépôt direct de la paie), et la date de naissance (aux fins de la gestion du régime d'assurance-vie et d'assurance salaire). Le spécimen de chèque n'est requis que pour le prélèvement automatique de sommes dans le compte bancaire et non pour le versement automatique. (Voir aussi le dossier 94 16 22, ci-après résumé)

#### Dossier 94 10 61 X. c. Matco Ravary

*Art. 5 et 9 de la loi - Collecte - Numéro de téléphone - Paiement par chèque -*  
**Plainte:** L'entreprise exigerait le numéro de téléphone d'un client lors du paiement de matériaux par chèque personnel. **La plainte est non fondée.** Lors du paiement par chèque, l'entreprise exige du client ses nom, adresse numéro de téléphone et

permis de conduire. À défaut de fournir ces renseignements l'entreprise refuse le paiement par chèque. Elle explique que les deux compagnies offrant des services d'autorisation de chèques avec qui elle fait affaires, exigent que le marchand recueille le numéro de téléphone du client. En cas de problèmes, le marchand communique avec le client afin de tenter de s'entendre sur une méthode de paiement, avant de remettre le chèque à l'une de ces deux compagnies. 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 client 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. Lorsque le client, 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. Selon la Commission, les renseignements minimaux dont un marchand a besoin pour retracer un client 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 les raisons de la collecte de ces renseignements au client et de lui permettre de s'identifier avec les pièces valides d'identification de son choix. Le numéro de téléphone est un renseignement nécessaire à la conclusion de ce type de contrat; il pouvait donc être recueilli par l'entreprise (art. 5 et 9 de la loi).

#### Dossier 94 14 73 X. c. Beneficial Canada inc.

*Art. 10 et 13 de la loi - Mesures de sécurité - Utilisation du télécopieur - Communication - Confirmation de renseignements auprès de l'employeur aux fins de l'octroi de crédit -* **Plainte:**

L'entreprise aurait communiqué des renseignements personnels concernant la plaignante, à des personnes non autorisées, lors d'une communication par télécopieur avec son employeur. L'entreprise désirait confirmer avec l'employeur, l'emploi et le salaire de la plaignante, afin de prendre une décision sur l'octroi de crédit (achat sans paiement, ni intérêt avant 10 mois). **La plainte est fondée.** L'enquête révèle que l'entreprise n'a pas vérifié si le destinataire de la demande de confirmation d'emploi était disponible à les recevoir. En fait, la seule personne qui, pour l'employeur, traite ces demandes, était absente pour la semaine. Habituellement, l'employeur donne un numéro de télécopieur confidentiel, situé dans un endroit discret, et non le numéro général du télécopieur situé dans un endroit très passant et accessible à plusieurs employés. Deuxièmement, l'entreprise n'a pas vérifié si le destinataire avait bien reçu la télécopie. Enfin, le document portait la mention «personnel et confidentiel», mais elle n'était pas suffisamment visible. Ce faisant, l'entreprise a contrevenu aux art. 10 et 13 de la loi, en ne mettant pas en place des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel du document transmis par télécopieur à l'employeur. La Commission précise qu'il n'est pas suffisant d'inscrire la mention «confidentiel» sur un document afin de satisfaire aux exigences de l'art. 10 de la loi. Elle demande à l'entreprise d'informer son personnel des exigences relatives à l'utilisation des télécopieurs (CONTACT, CAI, Janvier 1995), et d'établir, au profit de la Commission, les moyens retenus pour ce faire.

#### Dossier 94 15 70 X. c. Caisse populaire Desjardins de X. et Y.

*Art. 18 (6) de la loi - Communication - Personne investie des pouvoirs de commissaires enquêteurs - Enquêteur du ministère de la Sécurité du Revenu -*

*Subpoena* - **Plainte:** Les caisses auraient communiqué à un enquêteur de la Sécurité du Revenu des renseignements personnels la concernant. Elles auraient également communiqué des renseignements, lors d'une audience à la Commission des affaires sociales. **La plainte est non fondée.** Les renseignements ont été communiqués à un enquêteur qui, en vertu de l'art. 72 de la Loi sur la sécurité du revenu, sont investis des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (commissaires-enquêteurs). En conséquence, les enquêteurs pouvaient ordonner la production de tout document ou information nécessaire à la conduite de leur enquête. La Commission est donc d'avis que les caisses pouvaient communiquer les renseignements, sans le consentement de la personne concernée, en vertu de l'art. 18 (6) de la loi. Toujours selon cette disposition, les caisses étaient autorisées, voire obligées de se présenter devant la Commission des affaires sociales, qui avait émis un subpoena leur ordonnant de se présenter afin de témoigner à l'audience, et de divulguer les renseignements personnels concernant la plaignante ainsi exigés.

**Dossier 94 16 22** X. c. Assurance vie Desjardins Laurentienne

*Art. 5, 9 et 14 de la loi - Collecte - Pré-  
embauche - Consentement à l'obtention  
de renseignements auprès de tiers -  
Plainte:* Le plaignant conteste la nécessité de recueillir certains renseignements auprès de tiers, à l'étape de la pré-embauche. **La plainte est fondée.** La Commission, reprenant les balises et son raisonnement exprimés dans le dossier 94 09 65 (résumé ci-haut) relativement à la collecte de renseignements personnels par l'employeur à l'étape de la pré-embauche. Elle constate que les renseignements recueillis par le biais du formulaire sont nécessaires. Toutefois, le libellé de «l'autorisation à la cueillette de

renseignements personnels auprès de tiers», qui se trouve dans ce formulaire, permettrait à l'entreprise d'obtenir des renseignements concernant le crédit, l'état de santé, la réputation, le mode de vie, les finances et un rapport d'enquête au sujet du candidat, avant même de l'avoir rencontré. La Commission est d'avis que la cueillette de ces renseignements est prématurée à cette étape puisque l'offre d'emploi du candidat n'a pas encore fait l'objet d'aucune décision de la part de l'employeur. Quant au libellé du consentement, la Commission souligne qu'elle étudie cette problématique et qu'elle sera en mesure, dans un proche avenir, d'établir de façon claire, au profit des entreprises, les balises à mettre en place pour qu'un consentement soit conforme tant à l'esprit qu'à la lettre de la loi.

**Dossier 95 04 19** X. c. Banque nationale du Canada

*Art. 13 de la loi - Communication - Solde  
d'un emprunt au fils de l'endosseur -  
Plainte:* La banque aurait communiqué au fils de l'endosseur de la plaignante, le solde de l'emprunt de cette dernière. **La plainte est fondée.** La Commission écrit à la banque pour lui rappeler les principes de la loi et l'importance que tout le personnel soit sensibilisé à la confidentialité des renseignements et aux nouvelles dispositions de la loi et du Code civil.

**Dossier 95 04 64** Y. c. Entreprise X.

*Art. 13 de la loi - Communication - Vente -  
Plainte:* Un vendeur de X. aurait communiqué avec l'employeur du plaignant, après la résiliation d'un contrat de vente, et lui aurait divulgué des renseignements contenus au contrat d'achat. La Commission écrit à l'entreprise pour lui rappeler ses obligations en vertu de la loi, notamment quant à la confidentialité des renseignements personnels. L'entreprise prétend qu'elle tenait déjà compte de la

loi mais que suite à cet incident, elle rappellera à l'ensemble de son personnel leurs obligations.

**Dossier 95 04 79** X. c. Caisse d'économie du Groupe Alcan Arvida

*Art. 6 et 13 de la loi - Communication -  
Collecte auprès d'un tiers - Rapport de  
crédit - Plainte:* L'entreprise aurait recueilli un rapport de crédit concernant le plaignant, auprès d'un agent de renseignements personnels, sans son consentement. **La plainte est fondée.** La Commission ne cite que l'art. 13 de la loi, et rappelle que l'entreprise doit obtenir le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels auprès de tiers. L'entreprise précise que cet incident s'est produit quelques semaines après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions sur la protection des renseignements personnels, et que les employés n'étaient possiblement pas tous au courant des nouvelles exigences. Elle précise que cette lacune a été corrigée, affirmation sur la base de laquelle la Commission accepte de fermer le dossier.

**Dossier 95 05 21** X. c. Caisse populaire Desjardins

*Art 5 de la loi - Collecte - Numéro  
d'assurance sociale (NAS) et numéro de  
permis de conduire - Identité - Plainte:* La caisse aurait exigé du plaignant qu'il produise sa carte d'assurance sociale et son permis de conduire afin d'effectuer une transaction par intercaisse. **La plainte est fondée.** La politique mise de l'avant par la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec informe tous les sociétaires que la carte multiservice Desjardins (carte de guichet automatique) est désormais la pièce d'identité unique reconnue dans n'importe quelle caisse. La Commission voit mal comment la caisse peut justifier la nécessité de recueillir le NAS et le numéro de permis de conduire au sens de



l'art. 5 de la loi. Elle demande à la caisse de revoir sa pratique à cet égard.

**Dossier 95 05 29** *X. c. Éco.Ressources de l'Estrie inc.*

*Art. 10 de la loi - Mesures de sécurité - Destruction de renseignements personnels - Recyclage -* **Plainte:** Une personne ayant été associée avec cette entreprise de récupération de papier, allègue que l'entreprise détient de nombreux documents contenant des renseignements personnels. **La plainte est fondée.** L'enquête révèle que plusieurs entreprises et organismes publics confient leurs documents, contenant des renseignements personnels, à cette entreprise qui agit comme intermédiaire dans le domaine du recyclage. La Commission écrit à cette entreprise, et à tous ses clients, pour leur rappeler les dispositions de la loi dans le secteur privé et la DE Loi sur l'accès dans le secteur public, de même que leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels. Elle les invite à prendre connaissance de sa directive sur la destruction des renseignements personnels, et invite l'entreprise de recyclage à se doter d'une déchiqueteuse.

**Dossier 95 06 18** *X. c. Allô police*

*Art. 1 de la loi - Jurisdiction de la Commission - Matériel journalistique - Utilisation de photo -* **Plainte:** Le journal Allô Police aurait utilisé, sans son consentement, une photographie de la plaignante. **La plainte est rejetée.** La Commission se déclare fort sensible aux problèmes que cette situation peut créer à la plaignante, mais décline juridiction, puisqu'en vertu du dernier alinéa de l'art. 1, la loi ne s'applique pas à la collecte, la détention, l'utilisation ou la communication de matériel journalistique à une fin d'information du public.

## 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<sup>e</sup> Diane Poitras, M<sup>e</sup> François Houle

### Conception et montage infographique

Safran communication + design

### Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

1<sup>er</sup> 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'AAPI, 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](mailto:aapi@aapi.qc.ca)

[www.aapi.qc.ca](http://www.aapi.qc.ca)