

# 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 :

- RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX CONCERNANT LES EMPLOYÉS : QU'EST-CE QUE L'EMPLOYEUR PEUT RECUEILLIR?
- ACTUALITÉS
- FINALITÉ ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
- SAVIEZ-VOUS QUE?
- DOSSIERS D'EMPLOYÉS : QUI PEUT LES CONSULTER



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

PARTENAIRE FINANCIER

Relations  
avec les citoyens  
et Immigration

Québec

# RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX CONCERNANT LES EMPLOYÉS : QU'EST-CE QUE L'EMPLOYEUR PEUT RECUEILLIR?

**Examens médicaux pré-embauche, expertises médicales en cours d'emploi, certificats médicaux justifiant une absence, formulaires d'assurance invalidité... autant de documents par lesquels un employeur recueille des renseignements de nature médicale au sujet de ses employés. Les nouvelles obligations en matière de protection des renseignements personnels limitent-elles cette collecte?**

L'article 37 du Code civil du Québec prévoit que toute personne ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier. La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé précise, pour sa part, qu'une entreprise n'a le droit de colliger que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier (art. 5). L'objet du dossier est donc déterminant puisqu'il conditionne quels renseignements une entreprise peut recueillir

2

## L'OBJET DU DOSSIER

L'objet d'un dossier doit y être inscrit par l'entreprise

(art.37 C.C.Q. et art. 4 de la loi). Dans le cas de dossiers d'employés, l'entreprise inscrira généralement comme objet : « gestion du personnel », « gestion des ressources humaines » ou toute autre mention semblable. Quant aux dossiers constitués dans le cadre d'un processus d'embauche (curriculum vitae, formulaire d'embauche, notes d'entrevue, relevés de notes, évaluations d'anciens employeurs, lettres de références, etc.), ils peuvent porter une mention plus spécifique, telle que « embauche » ou « demande d'emploi ».

## NÉCESSITÉ DES RENSEIGNEMENTS

Quels renseignements médicaux concernant les employés seront considérés « nécessaires » à l'objet du dossier de l'employeur? La Commission d'accès à l'information a déjà été appelée à se prononcer sur la nécessité de tels renseignements, dans le cadre de l'application de l'article 64 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels' qui impose une obligation similaire aux organismes publics.

## Sommaire



Renseignements médicaux concernant les employés : qu'est-ce que l'employeur peut recueillir?

2

Actualités

4

Finalité et utilisation des renseignements personnels

5

Saviez-vous que?

5

Dossiers d'employés : qui peut les consulter

6



Dans le cadre d'une première enquête<sup>2</sup>, impliquant la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM), le syndicat reprochait à l'employeur de recueillir, par le biais d'expertises médicales effectuées dans le cadre de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles<sup>3</sup>, des renseignements non pertinents à la gestion de la lésion professionnelle.

À titre d'exemple, une expertise médicale concernant les problèmes de dos d'un employé, ayant fait une chute dans les escaliers d'un autobus, mentionnait si la personne avait terminé ou non secondaire, qu'il est hollandais et a suivi des cours du soir en mécanique, qu'il prend du thé au réveil, fait de la sculpture sur bois et est marié depuis 15 ans avec une québécoise, etc.

Après enquête, la Commission a conclu que plusieurs expertises médicales commandées par la STCUM contenaient des renseignements personnels non nécessaires au sens de la loi. Elle a donc recommandé à la STCUM, et par la suite à tous les organismes publics, de s'assurer que les rapports d'expertises qu'ils reçoivent dans le cadre de la médecine du travail sont conformes au critère de nécessité de la loi. La Commission a invité les organismes publics à imiter la STCUM, qui a fait parvenir à ses médecins experts désignés, une directive leur enjoignant de ne pas obtenir ou consigner à leur rapport toute information non pertinente à l'objet de l'expertise, sous peine de se voir retourner leurs rapports d'examen médicaux afin de les corriger et/ou de s'exposer à ce que leurs services ne soient plus retenus.

Dans une autre enquête de la Commission<sup>4</sup>, l'Alliance des professeurs reprochait à la Commission des écoles catholiques de Montréal (CECM) de recueillir des renseignements médicaux, lors de l'embauche d'enseignants de l'éducation aux adultes.

La CECM exigeait, sous peine de résiliation de leur contrat de travail, des renseignements sur leurs antécédents familiaux et personnels (santé physique et mentale, problèmes menstruels, gynécologiques ou génitaux, fausses couches, verrues, caries dentaires, réclamations antérieures à la CSST ou à une assurance-salaire, etc.), les habitudes de vie (tabac, cigarette, alcool, café, thé, etc.), examen de la vue, de l'ouïe, test d'urine, etc. Ces renseignements étaient recueillis par des questionnaires détaillés, remplis par l'employé et par un médecin spécialiste de la médecine du travail.

À l'issue de son enquête, la Commission a considéré que

ces renseignements n'étaient pas nécessaires. Elle a donc rejeté les arguments de la CECM pour tenter de justifier la nécessité de ces renseignements médicaux : (1) Évaluer et diminuer les risques d'absence pour cause de maladie et par conséquent, réduire les montants d'assurance-salaire; (2) Déterminer, en cas de lésion professionnelle, si elle était attribuable à une cause antérieure à l'embauche; (3) Assurer la santé, la sécurité et l'intégrité des travailleurs selon les lois du travail et la Charte des droits et libertés de la personne; et enfin, (4) Évaluer l'aptitude physique d'une personne à exercer la tâche d'enseignant. Quant à ce dernier argument, précisons que la Commission n'a pas exclu la possibilité de recueillir un certificat médical précisant uniquement si une personne est apte ou non à exercer les tâches reliées à son emploi (certificat d'aptitude).

Considérant que la CECM n'avait pas démontré la nécessité de détenir tous ces renseignements médicaux dans l'exercice de ses fonctions, la Commission a ordonné la destruction des renseignements recueillis par les cliniques médicales et la cessation de leur collecte par la CECM.

Bien que ces deux enquêtes de la Commission visent des organismes publics, le critère de nécessité étant similaire à l'égard des entreprises, il y a fort à parier que la Commission adopte la même interprétation dans le secteur privé. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit à l'égard de la collecte du diagnostic médical par un employeur, dans le cadre d'un régime d'assurance invalidité.

Se prononçant d'abord sur plusieurs plaintes visant des organismes publics<sup>5</sup>, la Commission a reconnu la nécessité pour l'assureur de connaître la nature de la maladie (diagnostic) aux fins de la gestion du régime d'assurance invalidité. Dans les cas où l'employeur est également l'assureur, il peut, à ce titre, recueillir et détenir le diagnostic. Par contre, lorsque l'employeur n'est pas l'assureur, la Commission n'admet pas la nécessité de recueillir ce renseignement, puisqu'il ne prend aucune décision relativement à la question de l'assurance. Dans les cas qui lui ont été soumis, elle a donc rejeté les arguments des employeurs quant à la nécessité de connaître le diagnostic pour de motifs de gestion des ressources humaines. Toutefois, la capacité ou non pour un employé d'exercer ses fonctions, ses limitations s'il y a lieu et la date de son retour au travail sont vraisemblablement des renseignements nécessaires à la gestion du personnel.

Plus récemment, la Commission s'est prononcée sur cette

même problématique, relativement à des entreprises privées. Elle en est arrivée à des conclusions identiques.<sup>6</sup>

La Commission précise également que dans les cas où une entreprise a le droit de recueillir le diagnostic, elle ne peut l'utiliser à d'autres fins<sup>7</sup> et que seules certaines personnes peuvent prendre connaissance de cette information au sein de l'entreprise<sup>8</sup>.

### QUE PEUT RECUEILLIR UNE ENTREPRISE?

La Commission adopte donc une interprétation contextuelle mais stricte du critère de nécessité des renseignements. La simple utilité d'un renseignement ne semble pas la convaincre de sa nécessité. Une entreprise doit plutôt démontrer en quoi il est indispensable.

Afin de respecter les obligations légales en matière de collecte, une entreprise doit donc, avant de recueillir des renseignements personnels par le biais de formulaires d'embauche, entrevues, questionnaires, examens médicaux ou autres, s'interroger sur la nécessité de ces renseignements par rapport à l'objet déclaré du dossier. Par exemple : Quelle utilisation vais-je faire de ces renseignements? Ces renseignements sont-ils indispensables pour prendre une décision à l'égard de cette personne? Quelle action ou décision ne pourrait être prise sans ce renseignement? L'ignorance de ce renseignement entraînera-t-il des pertes pour l'entreprise?

4

Une fois la nécessité du renseignement personnel établie, une entreprise personnelle établie, une entreprise peut le recueillir, en respectant, toutefois, les autres obligations qui s'appliquent à la collecte de renseignements personnes (art. 4 à 9 de la loi).

## ACTUALITÉS

\*Janvier 1995 : Lancement du bulletin d'information « L'Informateur public » concernant l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

\*9 février 95 : « Le droit au secret, à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels », conférence prononcée dans le cadre de la journée « Quand le droit s'intéresse aux personnes », organisée par Les Éditions Yvon Blais inc.

\*17 février 95 : Conférence sur la loi, dans le cadre du « Colloque sur le Code civil du Québec : un an après : son interprétation, son application », organisé par l'Institut Wilson et Lafleur inc.

\*Mars 1995 : « La protection des renseignements personnels : les premières tendances d'interprétation de la Commission d'accès à l'information », vidéo-conférence, organisée par l'Association du Barreau canadien.

\*L'École nationale d'administration publique offre maintenant des sessions d'information sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Informations : M. Sarto Lebel, tél : (418) 657-2485.

1. L.R.Q. c.A-2.1
2. Dossier no. 88 02 34
3. L.R.Q.c.A-3.001
4. Dossier no. 91 00 12
5. Notamment les dossiers no. 89 05 54 et 91 01 73
6. Dossiers no. 94 01 65 et 94 02 27
7. Voir l'article à lap.3 du présent numéro
8. Nous vous référons à l'article en première page du présent bulletin.

# FINALITÉ ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Avant l'entrée en vigueur des dispositions sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, il existait peu de restrictions quant à l'utilisation de ces renseignements par une entreprise. Les articles 37 du nouveau Code civil du Québec, 12 et 13 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, ont modifié les règles du jeu en introduisant le concept de la finalité.

En effet, ces dispositions obligent une entreprise, qui détient des renseignements personnels sur un individu, à les utiliser uniquement pour les fins pertinentes à l'objet du dossier (art. 13). Par exemple, l'employeur ou l'assureur qui recueille le diagnostic médical d'un employé, aux fins de la gestion du régime d'assurance invalidité, ne peut utiliser ce renseignement afin d'évaluer la candidature de cet employé dans le cadre d'un processus de promotion.

De plus, une entreprise doit cesser l'utilisation d'un renseignement personnel lorsque l'objet du dossier est accompli (art. 12). À titre d'exemple, un employeur ne peut utiliser les renseignements contenus dans un dossier d'employé lorsque celui-ci quitte l'entreprise et que toutes les questions relatives à la gestion des ressources humaines sont réglées (paye de départ, formulaires d'impôt, déductions à la source, etc.).

Une exception: l'entreprise peut utiliser les renseignements à d'autres fins ou lorsque l'objet du dossier est accompli, à condition d'obtenir d'abord le consentement de l'individu concerné. La loi prévoit également certaines exceptions à l'obtention du consentement, notamment lors de l'utilisation des renseignements à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Les articles 22 à 26 de la loi en énumèrent les conditions. La notion de consentement fera par ailleurs l'objet d'un article dans un prochain numéro de *L'Informateur privé*.

La loi n'oblige pas formellement l'entreprise à détruire des renseignements personnels, une fois l'objet du dossier accompli. Cependant, une personne peut demander, par le biais de la procédure de rectification, la destruction d'un renseignement personnel périmé ou non

justifié par l'objet du dossier (art. 40 du Code civil du Québec), ou encore si sa collecte n'est pas autorisée par la loi (art. 28 de la loi).

En terminant, soulignons que certaines lois ou règlements sectoriels, adoptés avant l'entrée en vigueur des dispositions sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, peuvent régir la destruction ou la conservation de certains renseignements, en imposant un délai déterminé (notamment les lois de l'impôt, règlements s'appliquant à certains professionnels, etc.). Dans ces cas, il faut se rapporter à ces dispositions pour déterminer si les renseignements peuvent ou doivent être détruits. Bonne utilisation !

## SAVIEZ-VOUS QUE... ?

### ...AU SUJET DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS...

\*En vertu de l'article 9 de la loi, une entreprise ne peut refuser un emploi seulement parce qu'une personne refuse de lui fournir un renseignement personnel, à moins qu'il soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat, que sa collecte soit autorisée par la loi ou que l'entreprise ait des motifs de croire que la demande n'est pas licite;

\*un renseignement personnel, en cas de doute, est considéré comme n'étant pas nécessaire;

\*les formulaires et procédures d'embauche actuels de l'entreprise ne respectent peut-être pas les nouvelles dispositions sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;

\*une entreprise doit informer un employé ou candidat, lors de l'ouverture de son dossier, de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements, des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu son dossier et de ses droits d'accès et de rectification;

\*une entreprise, sauf exception, a l'obligation de recueillir les renseignements personnels auprès de l'employé concerné, à moins d'obtenir son consentement;

\*tout renseignement personnel doit être recueilli par des moyens légaux.

5

# DOSSIERS D'EMPLOYÉS: QUI PEUT LES CONSULTER?

**Nul doute que les nouvelles dispositions en matière de protection des renseignements personnels permettent à toute entreprise de constituer un dossier sur ses employés et d'y consigner les renseignements nécessaires à la gestion des ressources humaines (art. 4 et 5 de la loi). Est-ce à dire que toute personne au sein de l'entreprise peut consulter ces dossiers?**

Le caractère confidentiel des renseignements personnels, tels les dossiers d'employés, est l'une des assises du droit de la protection des renseignements personnels. Ainsi, tant les communications à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'entreprise sont réglementées. Nous nous arrêtons ici aux communications des dossiers d'employés à l'intérieur de l'entreprise (communications verbales ou consultations du dossier).

L'article 20 de la loi prévoit que seules les personnes ayant qualité pour avoir accès à un renseignement personnel peuvent en prendre connaissance, à condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de leurs fonctions. Il importe donc, pour une entreprise, d'identifier les employés et/ou dirigeants qui répondent à ces deux critères.'

6

## QUALITÉ POUR PRENDRE CONNAISSANCE D'UN RENSEIGNEMENT

Comment déterminer les personnes ayant cette qualité? Précisons d'abord qu'elle doit être évaluée à l'égard de chaque renseignement du dossier de l'employé. Ainsi, un employé des ressources humaines pourra avoir qualité pour connaître les aspects administratifs du dossier (paye, description de tâches, déductions à la source, etc.) mais non les aspects médicaux de ce même dossier (qui pourraient d'ailleurs se retrouver dans un dossier différent ou, s'il y a lieu, au bureau de santé). Les employés et dirigeants qui doivent connaître certains renseignements afin d'accomplir leurs tâches auront qualité pour prendre connaissance de ces renseignements. Ils doivent toutefois répondre à un second critère.

## CONSULTATION DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

Même si une personne a la qualité pour avoir accès à des renseignements personnels, leur consultation ne pourra se faire que dans l'exercice de ses fonctions. Il s'agit, en fait, d'éliminer les « curieux »... Ainsi, un employé des ressources humaines peut, de par ses tâches, avoir qualité pour prendre connaissance du salaire de tous ou certains employés de l'entreprise. Il serait cependant

contraire à la loi qu'il consulte un dossier d'employé alors que cela n'est pas nécessaire à ses fonctions au moment de la consultation (ex: curiosité à l'égard des employés d'un autre département que celui dont il est le responsable, vente de renseignements, etc.). L'employé en question, et tout dirigeant ayant autorisé cet acte, sont passibles chacun d'une amende pouvant atteindre \$10 000 et, \$20 000 en cas de récidive.

## LE DIAGNOSTIC MÉDICAL

Les renseignements médicaux nécessitent évidemment une attention particulière étant donné leur sensibilité. La Commission d'accès s'est prononcée sur la question du diagnostic médical en cas de maladie ou d'invalidité. Il en ressort que lorsque l'entreprise a le droit de recueillir ce renseignement<sup>2</sup>, seules certaines personnes au sein de l'entreprise peuvent en prendre connaissance. À titre d'exemple, elle cite le directeur du personnel, lorsque cette information est nécessaire afin de lui permettre de prendre une décision éclairée quant au cheminement du dossier (grief, contre-expertise, etc.) ou le médecin, s'il doit interpréter le diagnostic au profit de l'employeur.

Cela exclut toutefois le supérieur immédiat de l'employé, le ou la secrétaire ou téléphoniste, ou tout employé des ressources humaines si ce renseignement n'est pas nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

## MESURES DE SÉCURITÉ

Il importe donc, pour toute entreprise, d'identifier spécifiquement quels employés ou dirigeants ont le droit d'avoir accès à tel ou tel autre renseignement personnel, et, d'établir des mesures de sécurité appropriées. L'article 10 de la loi en fait d'ailleurs une obligation explicite. L'élaboration d'une directive ou d'un guide de procédure interne, et la diffusion de ces règles par le biais de mémos ou sessions de formation s'avèrent d'excellents moyens d'assurer le respect de ces dispositions.

**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.**

1. Pour une illustration de ces principes, voir document no. 94.02 82 de la Commission d'accès.
2. Voir le texte en première page du présent bulletin.



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

1994

## **Commission d'accès à l'information**

**Dossier 94 00 67** x. c. *Assurance-Vie Desjardins*

Art. 37 et 39(2) de la loi et art. 39 C.C.Q. - *Expertise médicale - Assurances - Procédure judiciaire - Intérêt sérieux et légitime* - Demande d'accès à une copie de l'expertise médicale subie par la demanderesse, à la demande de la compagnie d'assurance, dans le cadre d'un contrat d'assurance invalidité-prêt. L'entreprise refuse le document en invoquant les art. 39 (2) de la loi et 39 C.C.Q. Se fiant à la déclaration de la demanderesse, qui affirme ne pas avoir l'intention d'intenter des procédures judiciaires, la Commission rejette l'application de l'art. 39(2) de la loi. Quant à l'art. 39 C.C.Q., la Commission ne croit pas que l'entreprise possède un intérêt sérieux et légitime de refuser l'accès à ce document, si tant est qu'il soit possible d'invoquer ce motif de refus. En effet, elle estime que les restrictions prévues aux art. 37 à 41 de la loi épuisent les motifs de refus qu'une entreprise peut invoquer face à une demande d'accès à des renseignements personnels formulée par la personne concernée, à l'exception des motifs d'ordre public, tel le secret professionnel. Elle rejette donc l'argument de l'entreprise à l'effet que la divulgation du document en litige pourrait entraîner de nouvelles expertises, augmenter les coûts et, par voie de conséquence, les primes. Or, rien ne

prouve, selon la Commission, que c'est ce qui se produira dans le cas particulier de la demanderesse; il s'agit d'hypothèses qui apparaissent très éloignées d'un intérêt sérieux et légitime et qui s'inscrivent dans les aléas inhérents au marché de l'assurance invalidité. Enfin, la Commission est d'avis que cet intérêt est d'autant plus douteux que le contrat d'assurance oblige l'assuré à se soumettre à l'examen médical, au risque de perdre les bénéfices de l'assurance, le prive du choix du médecin examinateur et ne prévoit pas l'obligation de l'assureur de justifier la demande d'examen en raison de la nature de l'invalidité. Or, ces éléments diffèrent de façon notoire des conditions des art. 2414 et 2438 C.C.Q. et amènent la Commission à douter davantage de l'intérêt sérieux et légitime de l'entreprise. Subsidiairement, la Commission rappelle que dans le cas particulier de renseignements relatifs à la santé d'une personne, seul l'art. 37 peut être invoqué par une entreprise (voir X. c. *Dow Chemical Canada Inc*, dossier 94 02 46). Elle ordonne donc à l'entreprise de communiquer le document en litige. (*Décision publiée dans (1994) CAI 245*)

**Dossier 94 00 84** x. c. *Équifax Canada inc.*

Art. 40 C.C.Q. - *Rectification - Renseignement prime - Dossier de crédit - Faillite - Délai de conservation* - Demande de rectification visant à faire supprimer de son dossier de crédit la mention d'une

faillite dont il a obtenu la libération, il y a quatre ans, et le redressement de sa situation financière depuis lors. L'entreprise refuse de supprimer ce renseignement, au motif qu'il est pertinent et nécessaire à l'objet du dossier de crédit du demandeur, et qu'il n'est supprimé qu'au terme d'une période de six ans de la date de libération, selon les règles de purge que doit respecter l'entreprise. La Commission constate, selon la preuve présentée devant elle, que les diverses législations provinciales du Canada prévoient des durées de conservation de ces renseignements allant de six à quatorze ans et que le délai de six ans, proposé par l'entreprise, semble correspondre à une certaine pratique acceptée dans le domaine financier. Elle conclut donc que le dossier de crédit du demandeur n'a pas à être rectifié parce que les renseignements relatifs à sa faillite ne lui apparaissent pas périmés. (*Décision publiée dans (1994) CAI 230*)

**Dossier 94 01 39** *Sauvageau c. Caisse populaire de Deschambault*

Aucun art. - *Demande de précisions quant à un document - Absence de litige* - la demanderesse a consulté tout son dossier détenu par l'entreprise. Elle s'interroge quant à la photocopie d'un chèque à son dossier sur lequel se trouve un point d'interrogation. La caisse ne peut apporter les précisions requises par la demanderesse. La Commission rejette la demande, rappelant que la loi accorde à l'individu un droit

7

d'accès aux renseignements personnels le concernant, mais elle ne fait pas obligation à l'entreprise d'aller au-delà de la remise des documents demandés, en apportant, par exemple, des précisions sur le sens et l'origine de signes inscrits sur l'un des documents. (*Décision non publiée*)

**Dossier 94 01 77** x. c. *Les Services de santé du Québec*

Art. 2, 37 et 39(2) de la loi et art. 39 C.C.Q. -*Expertise médicale - Assurances - Renseignement personnel - Procédure judiciaire - Intérêt sérieux et légitime* - Demande d'accès à une expertise médicale réalisée par un médecin examinateur de l'entreprise, dans le cadre d'un contrat d'assurance. L'entreprise refuse de communiquer le document au motif qu'il s'agit d'une expertise obtenue suite à des relations contractuelles de nature civile et que ce document ne peut constituer un renseignement personnel au sens de la loi. Elle invoque également les art. 39 (2) de la loi et 39 C.C.Q. La Commission considère qu'il s'agit d'un renseignement personnel au sens de l'art. 2 de la loi et rejette les autres arguments de l'entreprise, donnant accès à l'expertise en question. D'abord, en l'absence de procédure judiciaire en cours ou imminente, l'art. 39(2) de la loi ne peut s'appliquer; le témoignage de la demanderesse ne révèle pas son intention d'instituer des procédures judiciaires. La preuve ne permet pas davantage de conclure que l'entreprise possède un intérêt sérieux et légitime pour refuser à la demanderesse l'accès à l'expertise (art. 39 C.C.Q.). L'entreprise communique, à tout le moins, le rapport au médecin traitant de l'assuré lorsque cette communication permet de réduire le montant des prestations payables

par l'entreprise, celle-ci y trouvant là son intérêt économique. Toutefois, dans le cas contraire la Commission ne croit pas que l'on puisse conclure que l'absence d'un intérêt économique à la divulgation constitue un intérêt sérieux et légitime de refuser. Par ailleurs, le témoignage de la demanderesse incite à croire qu'elle a consenti à l'examen médical dans la mesure où elle s'attendait à recevoir copie du rapport. Le choix du médecin examinateur fut celui de l'entreprise, ce que ne prévoit ni le contrat, ni l'art. 2438 C.C.Q. Ainsi, la légitimité de l'intérêt invoqué par l'entreprise pour refuser la divulgation du document n'en est que plus douteux, selon la Commission. Elle précise également que l'art. 39 C.C.Q. ne peut être invoqué, les restrictions à l'accès contenues aux art. 37 à 41 de la loi épuisant les motifs de refus qu'une entreprise peut invoquer face à une demande d'accès, à l'exception des motifs d'ordre public tel le secret professionnel. Enfin, la Commission rappelle que, comme elle l'a déjà décidé dans l'affaire *X. c. Dow Chemical Canada*, elle est d'avis que l'art. 37 de la loi est la seule restriction qui peut être invoquée par une entreprise, dans le domaine particulier des renseignements relatifs à la santé, tel une demande d'accès à une expertise médicale. (*Décision publiée dans (1994) CA1 263*)

**Dossier 94 02 41** x. c. *La Prudentielle d'Amérique*

Art. 39(2) de la loi -*Lettre - Procédure judiciaire* - Demande d'accès à une lettre dans laquelle un directeur de district demande à la direction de l'entreprise de prolonger le contrat d'emploi du demandeur, ce dernier ayant été congédié. L'entreprise refuse en invoquant l'art. 39 (2) de la loi. Selon la Commission, la lettre en litige

pourrait effectivement avoir un effet déterminant sur la procédure entreprise par le demandeur devant la Commission des normes du travail, relativement à l'appréciation du caractère juste et suffisant de la cause du congédiement. A cet égard, le demandeur pourra exiger la production de cette lettre lors de l'audience devant la Commission des normes du travail. D'ici là, l'entreprise possède la discrétion voulue pour en refuser l'accès au demandeur, en vertu de l'art. 39(2) de la loi. (*Décision publiée dans (1994) CA1 257*)

**Dossier 94 02 45** *Bolduc c. Dr.Serge Côté*

Art. 3 et 39 (2) de la loi et art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne -*Enregistrement vidéo - Expertise médicale - Médecin expert désigné par l'employeur - Document préparé pour le compte d'un organisme public - Application de la loi* - Demande d'accès à une copie de l'enregistrement sur vidéocassette d'une expertise médicale faite à la demande de la Commission scolaire (employeur), par le médecin choisi par elle. Une demande d'accès formulée auprès de la commission scolaire, a donné lieu à une décision de la Commission d'accès, ordonnant à celle-ci de communiquer au demandeur l'expertise médicale réputée détenue par elle. La Commission a décidé de rendre une seconde décision dans le présent dossier concernant la demande d'accès au même document, formulée auprès du médecin expert. Ce dernier invoque les art. 39(2) de la loi et le secret professionnel (art. 9 de la Charte) pour en refuser l'accès. La preuve révèle que le médecin a enregistré l'entrevue « pour se protéger » et que son avocat en détient une copie pour le compte du médecin. Or, bien





qu'il agissait pour le compte de la commission scolaire en procédant à l'expertise, il agissait également pour ses propres fins en décidant de l'enregistrer. La Commission en arrive donc à la conclusion que l'art. 3 n'empêche pas l'application de la loi à ce document puisque aucune règle de droit ne s'oppose à ce que la vidéocassette soit détenue, à la fois, par un organisme public et par une entreprise privée. Elle souligne que sa conclusion serait différente si le médecin ne détenait pas la cassette pour son propre compte. Par ailleurs, l'art. 39 (2) de la loi ne peut justifier le refus d'accès du médecin. La vidéocassette ne révélerait rien à la demanderesse qu'elle ne sait déjà, d'autant plus que le rapport écrit lui a été remis. Il apparaît donc difficile de soutenir que la divulgation de ce document risquerait d'avoir un effet sur une procédure judiciaire, en l'occurrence la procédure entre la commission scolaire et la demanderesse devant la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Quant au secret professionnel, la Commission rejette cet argument puisque la vidéocassette ne contient aucune confiance faite à un avocat et qu'elle reproduit intégralement le seul déroulement de la séance d'examen de la demanderesse. (*Décision publiée dans (1994) CA1 219*)

**Dossiers 94, 02 46 et 94, 03 85** x. c. *Dow Chemical Canada*

*Art. 37 et 39 (2) de la loi et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne - Expertises médicales - Employeur Renseignements concernant la santé - Procédure judiciaire - Grief - Demande d'accès à des rapports d'expertises médicales concernant le demandeur, réalisés en cours d'emploi au sein de l'entreprise. Celle-ci en refuse l'accès en*

vertu des art. 9 de la Charte (secret professionnel de l'avocat) et 39(2) de la loi (effet sur une procédure judiciaire). La Commission ordonne à l'entreprise de communiquer les expertises au demandeur, sur la base de l'art. 37 de la loi. Selon la Commission, la preuve prépondérante présentée à l'audience, est à l'effet que l'entreprise a offert au demandeur de communiquer les rapports à son médecin traitant; il ne reste donc qu'à s'exécuter et à les communiquer conformément au deuxième alinéa de l'art. 37. De plus, selon le commissaire, l'art. 37 instaure un régime exclusif de restrictions à l'accès dans le domaine des renseignements de santé pour les personnes de 14 ans et plus. Le libellé de cette disposition indique qu'une entreprise peut refuser la consultation de renseignements de cette nature « à la condition » d'offrir, à la personne concernée par les renseignements, de désigner un professionnel du domaine de la santé à qui seront communiqués les renseignements. Donc, l'art. 37 exclurait le recours à toute autre restriction à l'accès dans le cas d'une demande concernant des renseignements relatifs à la santé de la personne qui en fait la demande, dont l'art. 39 (2) invoqué par l'entreprise. Le commissaire appuie ce raisonnement sur les termes de l'art. 37 de la loi et sur la décision *McInemey c. MacDonald* (1992) 2 R.C.S. 138. Il étudie également la relation de confiance qui doit être établie entre le patient et le médecin, et décrit les obligations prescrites à cet égard dans le code de déontologie des médecins. En ce qui concerne le secret professionnel de l'avocat, le commissaire estime que cet argument peut être théoriquement soulevé avec succès et constituer un motif de refus à ce type de renseignements, malgré « art. 37, en autant que les condi-

tions d'application de cet argument soient respectées. Dans la présente affaire, bien que les documents étaient détenus par l'avocat de l'entreprise, le commissaire rejette cet argument puisque manifestement, les renseignements confidentiels ou les confidences en litige ne sont pas ceux du client, à savoir l'entreprise, mais bien ceux du demandeur. Par ailleurs, l'offre de l'entreprise de communiquer les renseignements au médecin traitant du demandeur équivaut à une renonciation expresse, sinon implicite au secret professionnel. Enfin, le commissaire est d'avis que l'affaire *Rondeau c. Fafard* ne peut s'appliquer à la présente affaire, notamment parce que les expertises en cause n'ont pas été produites à l'occasion d'un procès civil ou pour les fins d'un procès civil ou administratif, ni faites à la demande des procureurs de l'entreprise, mais bien à la demande de cette dernière, pour lui permettre de prendre une décision quant à l'employé, en l'occurrence son congédiement. (*Décision publiée dans (1994) CA1 205. Cette décision a fait l'objet d'une requête pour permission d'en appeler à la Cour du Québec; il y a eu désistement*)

**Dossier 94, 02 58** *Harris c. Aéroports de Montréal*

*Art. 40 et 46 de la loi - Noms de plaignants - Renseignements personnels concernant un tiers - Demande d'accès non conforme à l'esprit de la loi - Demande d'accès à une copie du dossier de l'entreprise concernant les plaintes de deux employés de APCOA Stationnement Ltée, entreprise avec laquelle Aéroports de Montréal a un contrat de service. Suite à ces plaintes, le demandeur a été sanctionné pour deux incidents. L'entreprise accepte de communiquer l'ensemble du*

dossier à l'exception des noms des deux employés ayant porté plainte (art. 40 de la loi). L'entreprise invoque également l'art. 46 de la loi, car elle prétend que la demande d'accès n'est pas conforme à l'esprit de la loi, puisque le demandeur désire obtenir ces renseignements afin de se venger. La Commission statue que la demande d'accès est conforme à l'esprit de la loi; le demandeur veut connaître le nom des plaignants afin de se prévaloir de son droit d'exercer ses recours judiciaires. Cependant, l'art. 40 de la loi, qui semble être le pendant de l'art. 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, empêche la communication de renseignements personnels à la personne concernée, si, en ce faisant, des renseignements personnels concernant un tiers, et susceptibles de nuire à ce tiers, étaient révélés. S'inspirant des décisions rendues par la Commission dans le secteur public à l'égard de la confidentialité de l'identité d'une personne qui porte plainte, elle rejette la demande; l'entreprise ne doit pas divulguer ces renseignements. (*Décision publiée dans* (1994) CA1 259)

**Dossier 94 02 60** *x. c. Albany International Canada inc.*

*Art. 39(2) et 40 de la loi - Dossier disciplinaire - Renseignement personnel concernant un tiers - Procédure judiciaire* Demande d'accès à une copie d'un dossier disciplinaire. L'entreprise refuse les quatre documents en litige, dont deux sont la version des faits donnée par le demandeur à la direction de l'entreprise et les deux autres, des plaintes formulées par des tiers relativement à un événement, le tout en vertu des art. 39(2) et 40 de la loi. La Commission donne raison à l'entre-

prise en ce qui concerne les documents qui contiennent des renseignements personnels concernant un tiers: ils doivent demeurer confidentiels en vertu de l'art. 40 de la loi. Quant aux autres documents, la Commission considère que la preuve ne permet pas de dire que leur divulgation risquerait d'avoir un effet sur la procédure devant le commissaire du travail. D'ailleurs, aucune preuve n'établissant que ces documents seront produits devant le commissaire du travail n'a été présentée. (*Décision publiée dans* (1994) CA1 261)

**Dossier 94 03 48** *Demers et al. c. Club des archers de Beaurivage*

*Art. 34 et 39 de la loi - Procédure judiciaire - Motif de refus invoqué tardivement (à l'audience) - Demande d'accès aux règlements de l'entreprise et à des rapports, rédigés par ses gardiens, qui ont amené l'exclusion des demandeurs du Club. Un extrait des règlements a été remis par l'entreprise, mais non les rapports, qui contiennent des renseignements personnels sur l'un ou l'autre des demandeurs. Aucune disposition n'a été soulevée par l'entreprise dans sa lettre afin de motiver son refus et ce n'est qu'à l'audience qu'elle a invoqué certaines raisons, notamment l'intérêt sérieux et légitime du Club de refuser l'accès et l'existence de poursuites pénales intentées contre les demandeurs. La Commission souligne l'absence de motivation du refus de l'entreprise, contrairement aux exigences de l'article 34 de la loi, et signale que dans le secteur public, l'absence de motivation ou la motivation tardive, tel à l'audience, entraîne de lourdes conséquences pour l'organisme en défaut. En effet, citant de nombreuses décisions à ce sujet, la Commission rappelle que dans ces situations, elle refuse de*

considérer les motifs invoqués tardivement, à moins que l'organisme ne démontre la présence de circonstances exceptionnelles l'ayant empêché d'agir plus tôt ou qu'il s'agisse de dispositions impératives. La Commission examine toutefois les motifs invoqués par l'entreprise dans le présent dossier puisqu'ils ne résistent pas à l'analyse, à son avis. Elle rejette ainsi l'application de l'art. 39 (2) de la loi, la preuve ne permettant pas d'établir que la divulgation des documents en litige serait de nature à avoir un effet sur les procédures judiciaires, même si les documents concernent ces procédures. Par ailleurs, les documents contiennent des renseignements personnels concernant plusieurs des demandeurs. Puisqu'ils ont présenté une demande d'accès commune, la Commission y voit une forme de consentement à ce que chacun prenne connaissance des renseignements qui le concernent, individuellement ou collectivement. La Commission ordonne à l'entreprise de remettre aux demandeurs une copie des documents en litige. (*Décision publiée dans* (1994) CA1 202)

**Dossier 94 03 66** *Stébenne c. Assurance-Vie Desjardins*

*Art. 2 de la loi et 39 C.C.Q. - Notes administratives et notes de service - Renseignement personnel - Intérêt sérieux et légitime - Demande d'accès à tous les dossiers détenus par l'entreprise. L'entreprise refuse l'accès aux notes administratives et aux notes de service consignées au dossier du demandeur, au motif qu'il ne s'agit pas de renseignements personnels et qu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire (art. 39 C.C.Q.). Selon la Commission, ces notes constituent des rensei-*



gnements personnels au sens de l'art. 2 de la loi, puisqu'elles concernent l'assuré et permettent de l'identifier. Pour appuyer ce raisonnement, elle réfère à la définition identique que donne l'art. 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, de la notion de « renseignement nominatif ». La Commission rejette également l'argument de l'entreprise concernant l'art 39 C.C.Q., à l'effet que la divulgation de ces notes porterait atteinte à la liberté d'expression de ses collaborateurs qui les ont rédigées, hypothéquant ainsi la qualité de leur travail en le grevant d'une possibilité de divulgation du résultat de leurs travaux. La Commission rappelle, qu'à son avis, les art. 37 à 41 de la loi épuisent les motifs de refus que peut invoquer une entreprise pour refuser à la personne concernée l'accès à un renseignement personnel, à l'exception des motifs d'ordre public tel le secret professionnel. (*Décision résumée dans A.I.E. 95AC-53. la Cour du Québec a accordé à l'entreprise la permission d'en appeler sur l'art. 39 C.C.Q. seulement; elle a confirmé que les notes constituaient des renseignements personnels au sens de l'art. 2 de la loi*)

**Dossier 94 03 87 Morin-Gauthier c. Assurance-Vie Desjardins**

*Art. 39(2) de la loi et art. 35 à 39 C.C.Q. - Rapport d'enquête suite à une surveillance - Assurances - Procédure judiciaire Intérêt sérieux et légitime pour refuser l'accès - Atteinte à la vie privée - Demande d'accès à un dossier constitué par l'entreprise, au sujet de la demanderesse, dans le cadre d'un contrat d'assurance invalidité-prêt. Le document en litige est un rapport d'enquête faisant état de la surveil-*

*lance des activités et déplacements de la demanderesse, surveillance qui s'est opérée par filature, prises de photos et enregistrement vidéo. L'entreprise invoque les articles 39 (2) de la loi et 39 C.C.Q. pour motiver son refus de donner accès à ce document. La Commission ordonne la communication du document à la demanderesse. En effet, le témoignage de la demanderesse la porte à croire que l'institution d'une procédure judiciaire de sa part, contre l'entreprise, n'apparaît ni prévisible, ni probable, ni imminente au sens de l'art. 39 (2) de la loi, et ce, malgré l'envoi d'une mise en demeure formelle par le procureur de la demanderesse à l'assureur. La Commission reprend ainsi son interprétation d'une disposition semblable, l'art. 32, qui se trouve dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la sur la protection des renseignements personnels, à l'effet que la procédure judiciaire n'a pas à être intentée pour que l'on puisse invoquer cette disposition afin de refuser l'accès à un document. La preuve doit toutefois indiquer qu'une telle procédure est imminente, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Quant à l'art. 39 C.C.Q., qui prévoit qu'une entreprise peut refuser l'accès à un renseignement personnel si elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire, la Commission est d'avis que ce motif fait double emploi avec l'art. 39(2) de la loi. Elle précise que les restrictions contenues aux art. 37 à 41 de la loi épuisent les motifs de refus qu'une entreprise peut invoquer relativement à la protection des renseignements personnels, à l'exception des motifs d'ordre public tel le secret professionnel. Enfin, la Commission semble d'avis que les renseignements recueillis par l'entreprise l'ont été en contravention du droit au respect de la vie*

*privée de la demanderesse. Ainsi, elle souligne que celle-ci devrait, à tout le moins, pouvoir exercer son droit d'accès à un document qui porte atteinte à sa vie privée. Elle cite à cet effet les art. 5 de la Charte des droits et libertés de la personne et les art. 35, 36 (3, 4 et 5) et 37 C.C.Q., et conclut à l'application des art. 38 C.C.Q. et 27 de la loi qui confèrent un droit d'accès à la personne concernée par des renseignements personnels. (*Décision publiée dans (1994) CA1 226, la Cour du Québec a accordé à l'entreprise la permission d'en appeler de cette décision de la Commission, le 4 octobre 1994, dossier 500-02-016602-943.*)*

**Dossier 94 03 96 x. c. Vision Trust Royal**

*Art. 27 et 28 de la loi et 40 C.C.Q. - Accès et rectification - Absence de réponse de l'entreprise - Demande d'accès à tout son dossier et demande de rectification incluant la modification du motif de fermeture du dossier et l'ajout d'une lettre rédigée par le demandeur. L'entreprise n'a pas répondu à ces demandes. Le dossier du demandeur indique qu'il a été fermé pour non-paiement alors qu'il l'a été suite à sa demande. À cause de ce renseignement erroné, son dossier de crédit chez Equifax indique qu'il est un mauvais payeur, alors que ce n'est pas le cas, selon lui. Rappelant les art. 27 et 28 de la loi et 40 C.C.Q., la Commission ordonne à l'entreprise de communiquer le dossier intégral au demandeur, de rectifier le dossier tel que demandé et de notifier sans délai cette rectification à toute personne ayant reçu l'information que le compte avait été fermé pour non-paiement. (*Décision publiée dans (1994) CA1 290*)*

**Dossier 94 04 12** *x. c. Banque Toronto-Dominion*

*Art. 40 C.C.Q. -Rectification -Cote de crédit -Demande de rectification visant à faire modifier la cote de crédit 1-9 qui lui a été attribuée par l'entreprise. Suite à l'audience, l'entreprise a consenti à la rectification de la cote du demandeur, qui se lit maintenant 1-3, le compte ayant été payé en entier après 60 jours mais pas plus tard que 90 jours. (Décision non publiée)*

**Dossier 94 04 72** *x. c. Assurance-Vie Desjardins*

*Art. 37 et 39 (2) de la loi et art. 39 C.C.Q. -Expertise médicale - Assurances -Procédure judiciaire - Intérêt sérieux et légitime -Demande d'accès à une expertise médicale demandée par l'entreprise, à la suite de laquelle elle a cessé le paiement des prestations d'invalidité totale au demandeur. L'entreprise invoque les art. 39(2) de la loi et 39 C.C.Q. pour refuser l'accès à ce document. Ce dossier a été entendu en même temps que le dossier 94 00 67 et la Commission a ordonné la communication du document au demandeur pour les mêmes motifs exprimés dans cette autre affaire. (Décision non publiée)*

**Dossier 94 06 47** *Turgeon c. Compagnie d'assurances Bélair*

*Art. 39(2) de la loi -Procédure judiciaire -Renseignements personnels concernant un tiers -Dépositions de témoins Assurances -Demande d'accès à tout renseignement concernant le demandeur et détenu par l'entreprise. Celle-ci refuse de communiquer tout le dossier en se basant sur l'art. 39(2) de la loi. Selon la Commission, la preuve démontre qu'il n'y a aucune procédure judiciaire en cours ou*

*imminente, même si le recours du demandeur est à la veille d'être prescrit. Le demandeur ignorait ce fait, et a déclaré qu'il désire avoir accès à son dossier afin de comprendre la décision de l'entreprise qui a refusé, sans motivation, de l'indemniser, suite à un vol résidentiel au début de 1992, et qu'il souhaite, s'il y a lieu, rectifier les inexactitudes contenues à son dossier. L'entreprise, qui soupçonne une réclamation frauduleuse, craignait de dévoiler toute sa preuve à l'avance en cas de poursuite. La Commission rejette les arguments de l'entreprise et l'application de l'art. 39 (2). Toutefois, elle constate que ce dossier contient plusieurs déclarations de témoins autres que celle du demandeur et de sa conjointe. Or, l'art. 40 de la loi impose l'obligation de protéger les renseignements personnels sur un tiers, lorsque leur divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers. Faisant une analogie avec l'art. 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, similaire à l'art. 40 de la loi, la Commission rappelle qu'elle a toujours protégé les dépositions des tiers dans ce genre de dossier. Ces renseignements devront donc être élagués avant de communiquer au demandeur son dossier. (Décision non publiée)*

**Dossier 94 06 48** *Pichette c. SSQ-Vie*

*Art. 39(2) de la loi -Expertise médicale -Assurances -Procédure judiciaire -Demande d'accès aux expertises médicales et au dossier de réadaptation de la demanderesse détenu par l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'assurance. L'entreprise refuse de communiquer des documents en vertu de l'art. 39(2) de la loi. La Commission est d'avis que,*

*dans le présent dossier, les trois conditions d'application de l'art. 39(2) sont réunies, à savoir: (1) Il s'agit de renseignements personnels concernant la demanderesse; (2) Il y a une procédure judiciaire en cours, ou de sérieux indices de l'imminence d'une telle procédure; (3) La divulgation de ce renseignement risquerait vraisemblablement d'avoir un effet sur cette procédure judiciaire. Cette décision de la Commission diffère de celle rendue dans *Dow Chemical* (94 02 46), et dans les trois autres affaires en matière de renseignements relatifs à la santé dans le domaine des assurances: *X. c. Assurance-Vie Desjardins* (94 00 67 et 94 04 72) et *X. c. Les Services de santé du Québec* (94 01 77). En effet, la Commission avait statué qu'une entreprise ne pouvait invoquer de restriction autre que l'art. 37 face à une demande d'accès à des renseignements relatifs à la santé de la personne concernée. (Décision résumée dans *A.I.E. 95AC-7*)*

**Dossier 94 07 61** *Bérubé c. Caisse populaire Desjardins de Baie-Comeau*

*Art. 39(2) de la loi -Relevé de notes - Reçus de frais de scolarité - Procédure judiciaire -Audi alteram partem -Demande d'accès à un relevé de notes et aux reçus de frais de scolarité émis par l'Université du Québec à Rimouski. La demanderesse ayant porté plainte à la Commission des normes du travail pour congédiement sans cause juste et suffisante, l'entreprise refuse les documents en vertu de l'art. 39(2) de la loi. Un examen des documents amène la Commission à conclure que ces documents, pourraient effectivement avoir un effet déterminant, dans un sens ou dans l'autre, sur la procédure devant la Commission des normes du travail.*





Bien qu'il soit légitime de souhaiter la communication de la preuve avant la tenue de l'audience, on ne peut écarter la discrétion conférée à l'entreprise par l'art. 39(2) de la loi. La règle audi alteram partem n'est pas niée par l'application de cette disposition puisque rien n'empêche la demanderesse d'exiger la production des documents en litige lors de l'audience devant la Commission des normes du travail. Le législateur, soucieux de respecter cette règle de droit fondamental, a d'ailleurs édicté l'art. 18 (6) de la loi. (*Décision publiée dans (1994) CAI 298*)

**Dossier 94 08 00** X. c. *Les Clairvoyants, compagnie d'assurance générale inc.*

*Art. 39(2) de la loi - Rapport d'enquête - Assurances - Procédure judiciaire - Demande d'accès à un rapport d'enquête de l'entreprise, concernant une réclamation, suite au vol du véhicule du demandeur, survenu en janvier 1992. L'entreprise refuse ce document en vertu de l'art. 39(2) de la loi. Le demandeur précise, lors de l'audience, que le rapport d'enquête lui cause préjudice puisque son assurance-habitation a été annulée en raison d'une réclamation douteuse, aux dires de l'entreprise. La Commission donne raison à l'entreprise, qui pouvait refuser le document en litige en vertu de l'art. 39(2) de la loi, puisqu'il a été admis à l'audience que le demandeur pourrait instituer des procédures judiciaires contre l'entreprise pour se faire indemniser, et, le cas échéant, la divulgation de ce document risquerait vraisemblablement d'avoir un effet sur une telle procédure. Si tel n'était pas le cas, le demandeur pourra refaire sa demande d'accès, une fois la prescription acquise. (*Décision non publiée*)*

## ENQUÊTES DE LA CAI

1994

**Dossier 94 01 65** X. c. *Centre d'action bénévole d'Iberville*

**Dossier 94 02 27** X. c. *Synergic International 1991 inc.*

*Art. 5 et 20 - Collecte - Renseignements médicaux concernant une employée - Assurance-invalidité - Plainte:* L'employeur aurait eu accès à des renseignements médicaux, notamment le diagnostic médical, à l'occasion de l'absence d'une employée pour invalidité. Il aurait changé la procédure en vigueur et exige de l'employée qu'elle fasse remplir la partie « déclaration du médecin traitant » du formulaire de réclamation en cas d'absence pour maladie, comprenant le diagnostic, avant de remplir et signer sa partie. **La plainte est fondée.** Dans le dossier 94 01 65, l'employeur ne conteste pas les faits. Après avoir déterminé le rôle et les responsabilités de chacun des intervenants dans le cadre de l'administration du régime d'assurance-invalidité en cause dans le présent dossier, la Commission est d'avis que seul l'assureur, administrateur du régime, et le courtier, mandataire de l'assureur, peuvent recueillir le diagnostic médical. Ce renseignement n'est pas nécessaire à l'employeur; il ne peut donc le recueillir selon l'art. 5 de la loi. L'employeur doit remplir sa partie du formulaire avant le médecin traitant et l'employée. La Commission ordonne à l'employeur de cesser de recueillir le diagnostic et de rétablir l'ancienne procédure qui garantissait la confidentialité de ce renseignement. Par ailleurs, constatant que l'absence de directive de la part de l'assureur, quant à la procédure à suivre pour remplir le

formulaire, constitue une source de confusion et de conflits qu'il serait possible d'éviter, la Commission a fait parvenir copie du rapport au courtier, à l'assureur et au Bureau d'assurance du Canada. Le dossier 94 02 27 est identique à l'exception des conclusions concernant le courtier, puisque dans ce dossier, la procédure d'administration du régime d'assurance-invalidité n'incluait pas pareil intermédiaire.

**Dossier 94 02 11** X. c. *Caisse Populaire de Baie-Comeau*

*Art. 13 de la loi - Communication - Plainte:* La Caisse aurait communiqué au locateur de la plaignante, sans son consentement, le solde de son compte. **La plainte est fondée.** Le locateur s'est présenté à la Caisse afin d'encaisser un chèque de la plaignante. La caissière l'a informé qu'elle ne pouvait encaisser ce chèque, les fonds au compte de la plaignante étant insuffisants. Le locateur a demandé à la caissière combien il manquait, montant qui lui a été divulgué par la caissière, révélant ainsi le solde au compte de la plaignante. Le locateur a alors déposé le montant qui manquait et encaissé son chèque, laissant le solde au compte de la plaignante à 0.00. La Commission constate que la caisse a ainsi contrevenu à l'art. 13 de la loi; ce renseignement ne pouvait être divulgué au locateur sans le consentement de la personne concernée. Elle demande à la Caisse d'informer son personnel des dispositions de la loi en matière de confidentialité des renseignements personnels.

**Dossier 94 02 48** X. c. *CAA-Québec*

*Art. 13 et 18 de la loi - Communication - Plainte:* Automobile Touring Club du Canada aurait divulgué des renseignements

personnels concernant le plaignant à des fins autres que celles le liant à l'entreprise, et ce, sans son consentement. Le plaignant allègue avoir reçu un appel d'une personne qui prétendait agir au nom du Bureau de crédit du CAA. **La plainte est non fondée.** Le plaignant n'a pu préciser le nom de la personne qui l'a contacté, et il n'existe aucune preuve à l'effet que CAA aurait communiqué des renseignements le concernant à une agence de crédit. Par ailleurs, l'enquête démontre qu'il n'y a aucune entreprise du nom de Bureau de crédit du CAA et que CAA n'a aucun bureau de crédit. CAA a fait valoir que chacun des employés qu'il embauche doit prendre connaissance du code d'éthique adopté par l'entreprise et s'engager par écrit à le respecter. Ce code comprend notamment une clause à l'effet que les employés ne doivent pas divulguer de renseignements relatifs à la liste des membres, des clients ou des fournisseurs du Club, ni solliciter les membres ou clients autrement que dans l'exercice de leurs fonctions.

14

**Dossier 94 02 68** X. c. Assurance-Vie Desjardins

*Art. 10 et 13 de la loi - Communication - Erreur cléricale -* **Plainte:** L'entreprise aurait transmis deux lettres, contenant des renseignements personnels la concernant, à des personnes qui n'étaient pas partie au dossier. **La plainte est fondée.** Dans le cas de la première lettre, le facteur aurait déposé la lettre, destinée à la plaignante, dans le mauvais casier postal et la personne l'aurait ouverte sans vérifier à qui elle était adressée. En ce qui concerne la seconde lettre, une erreur dans l'étiquetage a eu pour conséquence qu'une personne étrangère au dossier a reçu copie d'une lettre qui était destinée à

l'employeur de la plaignante, dans le cadre de l'administration du régime d'assurance. L'entreprise s'est excusée et a rappelé au personnel de l'unité en cause, l'importance de voir au respect des dispositions de la loi concernant la confidentialité des renseignements personnels. La plaignante s'est dite satisfaite.

**Dossier 94 02 82** x. c. *Scierie des Outardes*

*Art. 20 de la loi - Qualité pour prendre connaissance de renseignements médicaux concernant un employé -* **Plainte:** Le plaignant a autorisé le médecin de son employeur à divulguer les conclusions d'un rapport médical le concernant au surintendant des cuisines, en vue de son retour au travail (afin qu'il connaisse ses limitations). Deux autres personnes, chez l'employeur, auraient eu accès à ces informations. La Commission écrit à l'entreprise pour l'informer qu'en vertu de l'art. 20 de la loi, un renseignement personnel n'est accessible à un préposé, mandataire ou agent de l'exploitant qui a qualité pour le connaître, qu'à la condition que ce renseignement soit indispensable à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat. Elle précise qu'il appartient à l'entreprise de déterminer qui requiert obligatoirement ces données pour assumer les exigences de ses tâches, et ce peu importe le statut hiérarchique des personnes.

**Dossier 94 03 73 et 94 03 74** X. c. *Cellcorp Marketing et Banque de Montréal*

*Art. 5 a 9 et 22 a 26 de la loi et 2934, 2938 et 2971 C.C.Q. - Collecte - Communication - Sollicitation - Renseignements accessibles à toute personne - Publicité des droits -* **Plainte:** Les deux entreprises

auraient obtenu des renseignements personnels concernant l'échéance de l'hypothèque du plaignant, de même que ses nom, adresse et numéro de téléphone, pour ensuite le solliciter à des fins commerciales par la poste et par téléphone. **La plainte est non fondée.** Les art. 5 a 9 de la loi et certains articles traitant de la sollicitation n'étaient pas encore en vigueur lors des événements reproches par le plaignant. La Commission précise que même avec l'entrée en vigueur de ces dispositions, la plainte ne serait pas fondée en ce qui concerne la collecte des renseignements par Cellcorp et leur communication à la Banque puisque les informations concernant l'hypothèque ont été obtenues au Bureau de la publicité des droits, ces renseignements étant accessibles à toute personne en vertu des art. 2934, 2938 et 2971 du Code civil du Québec. Quant au numéro de téléphone qui figure au bottin téléphonique uniquement au nom de sa conjointe, il ne fait pas l'objet d'une demande de non-publication à Bell Canada, en conséquence, il n'est pas confidentiel; il peut, par ailleurs, être retracé par l'adresse dans un bottin spécialisé.

**Dossier 94 03 69** X. c. *Pizza Barba's*

*Art. 5 et 12 de la loi - Collecte - Utilisation -* **Plainte:** L'entreprise, comme plusieurs autres du secteur de l'alimentation, aurait constitué une fiche sur le client qui fait l'achat de biens par téléphone, fiche qui contiendrait notamment le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client. La Commission écrit à l'entreprise afin de lui faire part des art. 5, 12 et 14 de la loi, en lui expliquant qu'il était légitime de recueillir les nom, adresse et numéro de téléphone du client afin de vérifier l'exactitude d'une commande, mais





que l'entreprise ne pouvait les réutiliser, par la suite, sans le consentement de la personne concernée. Elle invite l'entreprise à solliciter de ses clients l'autorisation de conserver en mémoire les renseignements qu'ils fournissent dans le cadre d'un achat, consentement qui devra respecter les termes de l'art. 14.

**Dossier 94 04 04** X. c. *Ultramar Canada inc.*

*Art. 14 de la loi - Consentement à la communication* - **Plainte:**

L'entreprise aurait fait une vérification du crédit du plaignant, sans son consentement. **La plainte est non fondée.** L'enquête démontre qu'il existe un contrat de vente de mazout entre le plaignant et Ultramar, conditionnel à une recommandation favorable suite à l'analyse de son crédit. Le plaignant a signé une autorisation à produire un rapport de crédit. Le lendemain de la signature de cette autorisation, l'entreprise obtient un rapport de crédit auprès d'un agent de renseignements personnels. Aucune copie de cette autorisation n'avait été remise au plaignant. La Commission recommande, toutefois, à l'entreprise de reformuler son consentement selon les balises qu'elle précise.

**Dossier 94 04 76** X. c. *Bell Québec*

*Art. 10, 13 et 14 de la loi et 37 C.C.Q.*

*-Communication - Assujettissement d'une entreprise fédérale* - **Plainte:**

L'entreprise aurait communiqué des renseignements personnels à une tierce personne, sans le consentement de la personne concernée, en envoyant une facture à ce tiers. **La plainte est fondée.** La sœur du plaignant a téléphoné à Bell, pour demander de remplacer l'adresse de facturation pour la sienne,

puisqu'elle assumerait le paiement des comptes à l'avenir. Bell a effectué la modification demandée sans vérification auprès du plaignant (l'abonné). Malgré les prétentions du procureur de Bell à l'effet que la loi est inapplicable aux informations personnelles recueillies par Bell aux fins d'établir le service téléphonique et aux fins de facturation, parce que de juridiction fédérale, la Commission considère que Bell n'a pas respecté la loi. A son avis, la plainte concerne la gestion d'une créance et la communication de renseignements à un tiers, et l'entreprise est assujettie aux lois du Québec à cet effet. Par ailleurs, elle est d'avis que la loi n'entre pas en conflit avec les règles de confidentialité internes adoptées par Bell.

**Dossier 94 04 80** X. c. *Super Club Vidéotron*

*Art. 5 de la loi - Collecte - Identifiants - Club vidéo*

*(abonnements)* - **Plainte:**

Le club vidéo demande le numéro d'assurance sociale, d'assurance-maladie ou le permis de conduire afin d'émettre une carte d'abonnement à un client. **La plainte est prématurée.** L'art. 5 de la loi prévoit qu'une entreprise ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier. Cette disposition n'est entrée en vigueur que le 1er juillet 1994. Or, la plainte a été portée avant cette date. La Commission rappelle toutefois les termes de l'article 5 de la loi à l'entreprise, de même que l'art. 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 ou de la carte d'admissibilité ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens 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 relevée du ministre de la santé et des services sociaux ». Au même effet, voir les dossiers suivants: X. c. *Club international vidéo Film* (94 01 16), y. c. *vidéo Logue* (94 02 35), Z. c. *Câble TV inc* (94 03 70), Z. c. *Proto vidéo* (94 03 71), x. c. *vidéo 2000* (94 08 44).

**Dossier 94 05 16** x. c. *Restaurants Quatre-saisons*

*Art. 5 de la loi - Collecte - Nécessité - NAS (embauche)* - **Plainte:**

Le restaurant aurait recueilli le numéro d'assurance sociale du plaignant avant qu'il ne soit embauché. **La plainte est fondée.** La Commission est d'avis que ce renseignement n'est pas nécessaire à un employeur à l'étape de la pré-embauche.

**Dossier 94 05 20** X. c. *Mouvement Retrouvailles*

*Art. 13 et 14 de la loi - Communication de renseignements - Consentement* - **Plainte:**

L'entreprise aurait divulgué à un journal local, sans son consentement, des renseignements personnels concernant le plaignant, qui a adhéré au mouvement destiné à favoriser les retrouvailles entre enfants adoptés et parents naturels. Le plaignant se serait même formellement opposé à tout geste de cette nature. La Commission fait parvenir une lettre à l'entreprise lui rappelant les dispositions des art. 13 et 14 de la loi, et recommandé que toutes les personnes oeuvrant au sein de l'entreprise prennent connaissance des principes énoncés dans la loi.

**Dossier 94 05 27** X. c. *Barnabe Chevrolet Geo Oldsmobile inc.*

Art. 13 et 18 de la loi - *Communication de renseignements personnels nécessaires à l'application de la loi* - **Plainte**: Le vendeur à l'emploi d'un concessionnaire automobile aurait communiqué à l'acheteur d'une voiture usagée, les nom, adresse et numéro de téléphone de l'ancien propriétaire du véhicule, qui avait été donné en échange d'un véhicule neuf. **La plainte est non fondée**. L'art. 18 (4) de la loi autorise la communication de ces renseignements, sans le consentement de la personne concernée. En effet, l'art. 156 de la Loi sur la protection du consommateur, qui est une disposition impérative d'ordre public, prévoit que l'étiquette apposée sur un véhicule d'occasion doit indiquer le fait que le commerçant doit divulguer les nom et numéro de téléphone du dernier propriétaire autre que le commerçant.

16

**Dossier 94 05 28** *Commission d'accès à l'information c. Bureau de crédit commercial*

Art. 13, 18 (9), 18 al. 3 et 77 de la loi - *Communication - Agent de renseignements personnels - Plumitif - Agence de recouvrement* - **Plainte**: L'entreprise offre aux banques et aux commerçants des rapports de solvabilité, et, à tous les mois, une liste de personnes traduites devant les tribunaux pour comptes impayés, à laquelle sont ajoutés des renseignements personnels détenus par l'Agence de recouvrement commerciale. **La plainte est fondée**. L'enquête démontre que la première partie du rapport reproduit les données se trouvant au plumitif, renseignements accessibles à toute personne au Palais de justice. Selon l'art. 77 de la loi, les renseignements

contenus à une décision d'un tribunal peuvent être communiqués par un agent de renseignements personnels à ses cocontractants dans un rapport de crédit. L'art. 77 autorise la communication de renseignements concernant une personne en particulier, lorsque demandés à un agent de renseignements personnels, par un cocontractant, dans un rapport de crédit. En l'espèce, c'est l'agent qui, de sa propre initiative, publie à chaque mois des renseignements contenus au plumitif; cette communication ne bénéficie d'aucune exception de la loi et nécessite le consentement des personnes concernées, selon le principe de l'art. 13. Quant à la deuxième partie du rapport, à savoir la liste des nom, adresse et créance de tous les comptes en recouvrement dont le dossier est détenu par l'Agence de recouvrement commerciale, cette communication nécessite également le consentement des personnes concernées. L'Agence, bien que située à la même adresse, est une entité juridique distincte du Bureau de crédit commercial. L'Agence est également un agent de renseignements personnels qui peut se prévaloir des exceptions prévues aux art. 18 (9) et 18 al. 3 de la loi, afin de communiquer des renseignements sans le consentement des personnes concernées, mais la présente situation n'entre pas dans ces exceptions. La Commission ordonne au Bureau de cesser de communiquer la liste des personnes traduites devant les tribunaux, de même que tout autre renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées. Elle ordonne à l'Agence de cesser de communiquer au Bureau les renseignements personnels qu'elle détient en vertu d'un mandat de recouvrement, sans le consentement des personnes concernées par les renseignements. Elle souligne également à ces deux

entreprises qu'elles sont soumises aux art. 5 à 9 de la loi concernant la collecte de renseignements personnels.

**Dossier 94 05 50, 94 05 51, 94 05 52 et 94 05 53** X. c. *Club Vacances Quatre Saisons*

Art. 13, 22 à 26 de la loi - *Prospection commerciale - Communication de listes nominatives - Collecte de renseignements à partir d'un tirage* - **Plainte**: Un tirage administré par « Universal Shareware Alternative Software Club » a servi à la constitution d'une liste de participants qui aurait été transmise à la compagnie Club Vacances Quatre Saisons. **La plainte est fondée**. Les art. 22, 23 et 24 de la loi prévoient les obligations à respecter avant d'utiliser ou de communiquer une liste nominative, à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Plus particulièrement, les art. 22 (2), 23 (2) et 24 n'auraient pas été respectés, mais ces articles n'entrèrent en vigueur que le 1er juillet 1994 (plainte portée avant cette date). La Commission rappelle à l'entreprise ces obligations.

**Dossier 94 06 32** *Commission d'accès à l'information c. société de porte-feuille du groupe Desjardins Assurances générales*

Art. 10 de la loi - *Mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels - Destruction* **Plainte**: Il s'agit d'une enquête initiée par la Commission suite à des articles parus dans les journaux révélant le fait que des dossiers d'assurés de la Société auraient été laissés sans surveillance dans un corridor du sous-sol du Complexe Desjardins à Montréal. **La plainte est fondée**. Malgré la bonne foi de l'entreprise et la politique de destruction dont elle



s'est dotée, les mesures de sécurité qu'elle a mises en place n'ont pas assuré la protection des renseignements personnels, à tout le moins pendant une phase précise du processus de destruction de ces dossiers. Il ne suffit pas d'élaborer des politiques et des règles de conduite, encore faut-il qu'elles soient connues et mises en application. L'entreprise qui fait la levée du conteneur de documents, afin d'en faire la destruction, n'a pas fait la collecte des documents comme à l'habitude et les documents sont restés dans le corridor plus longtemps. Il y a eu rupture dans le processus de surveillance de ces renseignements personnels. Par ailleurs, l'entreprise a pris pour acquis que le corridor en question était une aire réservée à l'usage exclusif des locataires de l'édifice, alors que ce n'était pas le cas. L'existence d'un contrat associant l'entreprise à une autre partie quant à la destruction de renseignements personnels, ne la relève pas de son obligation de s'assurer que les renseignements personnels jouissent en tout temps, et à toutes les étapes du processus de destruction, d'une protection adéquate.

**Dossier 94 06 50 et 94 06 53** X. c. SSQ-Vie et Dentaide

*Art. 5 de la loi -Collecte du numéro d'assurance-maladie -Assurance dentaire -Plainte:* La SSQ-Vie exigerait le numéro d'assurance-maladie (NAM) des personnes faisant une réclamation pour des soins non couverts par l'assurance-maladie. **La plainte est fondée.** Dentaide gère le logiciel utilisé par la SSQ et le renseignement est recueilli pour identifier le participant au régime d'assurance. Selon la Commission, ce renseignement n'est pas nécessaire aux fins d'une autorisation de paiement dans le

cadre d'une réclamation d'assurance. L'entreprise précise qu'ils recueilleront la date de naissance à l'avenir. La Commission ordonne à l'entreprise de cesser la collecte du NAM et d'informer le personnel qui répond aux demandes d'autorisation de paiement de la présente décision. Elle accepte que la SSQ recueille la date de naissance à des fins d'identification.

**Dossier 94 06 49** X.c. Centre médical de Boucherville

*Art. 10 et 13 de la loi -Communication -Dossier médical -Plainte:* L'entreprise aurait divulgué des renseignements médicaux le concernant à son colocataire, puis à lui, sans lui demander de s'identifier. La **plainte est fondée.** Le plaignant a demandé, par téléphone, qu'on lui prépare une copie de son dossier médical. Le centre a remis la copie au colocataire du plaignant sans qu'il ait consenti à cette communication. Le lendemain, on lui a remis son dossier sans lui demander de s'identifier. Le centre a donc contrevenu à l'art. 13, en remettant le dossier médical du plaignant à un tiers, sans son autorisation. Par ailleurs, en remettant les documents sans vérifier l'identité de la personne le centre n'a pas appliqué des mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité du dossier médical, contrevenant à l'art. 10 de la loi. Suite à l'enquête, le centre a adopté un protocole relatif à la manipulation des documents médicaux qui, prévoyait que tout document d'ordre médical doit être remis en main propre au patient qui doit fournir une pièce d'identité et signer un registre de cueillette. La Commission recommande au centre de remplacer le registre par un formulaire individualisé versé au dossier du patient et utilisé pour la demande d'accès et pour la trans-

mission de renseignements médicaux. Ce formulaire pourrait contenir la date de la transmission, le nom et la signature de la personne concernée, la nature de la pièce d'identité et le nom de la personne qui a transmis les renseignements. Lorsque les renseignements ne sont pas remis directement à la personne concernée, le centre devrait exiger du représentant qu'il produise l'original ou la photocopie de l'autorisation écrite du patient, et la conserver au dossier.

**Dossier 94 06 54** X. c. Dr: Augustin Roy

*Art. 13 et 20 de la loi -Communication -Qualité pour avoir accès -Utilisation -Plainte:* Le Dr. Roy aurait divulgué des renseignements personnels concernant X., sans son consentement, lors de 2 entrevues, l'une à Radio-Canada et l'autre à CIBL. Les renseignements détenus par le syndic de la corporation des médecins auraient ainsi servis à d'autres fins que celles auxquelles ils étaient destinés. X met également en cause la qualité des personnes ayant accès à son dossier. **La plainte est non fondée.** L'enquête démontre qu'aucune information transmise par le Dr. Roy lors de l'entrevue à Radio-Canada ne permet d'identifier la plaignante. Quant aux autres aspects de la plainte, la Commission ne les a pas examinés en l'absence de preuve et vu le peu de coopération de la plaignante.

**Dossier 94 06 65** X. c. SSQ-Vie

*Art. 13 de la loi -Communication -Plainte:* Selon la procédure actuelle, les renseignements relatifs aux soins et prescriptions d'une personne seraient portés à la connaissance du détenteur de la police, lors des remboursements. Par exemple, dans le présent cas, le détenteur de la

police est l'ex-conjoint de la plaignante. Il reçoit communication des renseignements concernant les réclamations de son ex-conjoint, qui profite toujours de la couverture de l'assurance. **La plainte est non fondée.** Le contrat d'assurance lie l'assureur à l'adhérent, i.e. l'ex-conjoint. Le titulaire de l'assurance est aussi responsable des réclamations qui sont faites par d'autres personnes, en son nom. Il peut donc connaître ces renseignements concernant toute réclamation faite par quiconque bénéficie de sa couverture d'assurance. Le titulaire de l'assurance doit également être informé des réclamations puisqu'elles peuvent faire augmenter ses primes. Enfin, c'est lui qui certifie l'exactitude des renseignements.

**Dossier 94 09 60** X. c. *Les Industries du Bracelet-montre Stylecraft* (1989) inc.

18

*Art. 2, 10 et 13 de la loi - Communication (affichage de renseignements personnels par un employeur) - Utilisation de renseignements à des fins non pertinentes - Plainte:* L'employeur aurait affiché en usine, sans le consentement de l'employé, copie de 2 avis disciplinaires et d'un permis d'absence d'un employé. **La plainte est fondée.** Les documents affichés contiennent des renseignements personnels concernant l'employé. L'entreprise a donc divulgué des renseignements personnels sans le consentement de l'employé, contrevenant ainsi aux art. 10 et 13 de la loi. Le fait que les autres employés de l'usine était au courant de la suspension du plaignant ne permettait pas à l'employeur de dévoiler l'ensemble des renseignements le concernant en les affichant. Se faisant, l'employeur a également utilisé ces renseignements à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à savoir le

règlement de relations de travail difficiles entre lui et les autres employés.

**Dossier 94 09 97** X. c. *Lacombe et frères inc.*

*Art. 2 et 13 de la loi - Communication de renseignements personnels - Plainte:* Un commerçant aurait communiqué à l'employeur de la plaignante, sans son consentement, des renseignements personnels la concernant. **La plainte est fondée.** Le commerçant s'est rendu chez l'employeur pour vérifier si la plaignante travaillait toujours à cet endroit. Il a alors divulgué plusieurs renseignements à l'employeur, notamment que la plaignante avait des problèmes financiers. Il a donc contrevenu à l'art. 13 de la loi et la Commission l'invite à prendre les mesures nécessaires afin qu'une telle situation ne se reproduise plus.

**Dossier 94 10 11** X. c. *Le Voiturier*

*Art. 2, 10 et 13 de la loi - Communication - Renseignement personnel - Plainte:* L'entreprise aurait transmis au frère de la plaignante la facture d'une réparation effectuée à son véhicule automobile. **La plainte est fondée.** La plaignante a porté plainte à l'Office de protection du consommateur, suite à une réparation effectuée à son véhicule par l'entreprise, au motif qu'elle aurait dû être couverte par la garantie du fabricant; elle n'a pas payé pour cette réparation. Un employé de l'entreprise a parlé au téléphone avec le frère de la plaignante, qui opère un commerce de vente d'automobiles, pour discuter de la situation; la facture lui a été expédiée suite à cet appel. La Commission est d'avis que les réparations effectuées à une automobile ne révèlent rien sur une personne, donc ne sont pas des renseignements personnels au sens

de l'art. 2 de la loi. Toutefois, le montant dû par une personne pour une réparation et l'existence d'un litige entre un consommateur et un marchand révèlent des renseignements personnels et sont confidentiels. L'entreprise a donc communiqué de tels renseignements en expédiant la facture de la plaignante à son frère, et ce, sans son consentement.

**Dossier 94 11 24** X. c. *Les Habitations Desjardins du centre-ville*

*Art. 5 et 14 de la loi - Collecte - Consentement à la communication - Plainte:* Le plaignant, bénéficiaire d'un logement subventionné, dénonce le libellé du consentement à vérifier les renseignements requis aux fins de sa demande de logement ou de renouvellement de son bail. **La plainte est fondée.** Le consentement autorisait l'entreprise à recueillir «auprès de toute personne» et à détenir «tout renseignement jugé nécessaire aux fins de la présente demande de logement (...) à la mise à jour des renseignements permettant au locateur d'analyser à nouveau» les engagements du locataire, notamment dans le cadre du renouvellement d'un bail. Le locataire autorisait toute personne à communiquer au locateur de tels renseignements. La Commission, rappelant qu'un locateur ne peut recueillir que les renseignements qui lui sont nécessaires à l'objet du dossier (art. 5), précise qu'il ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à établir la capacité du locataire à rencontrer les obligations prévues au bail ou pour l'obtention de la subvention au logement. Ces renseignements doivent être recueillis auprès de la personne concernée, à moins d'avoir le consentement de celle-ci de les recueillir auprès de tiers. Par ailleurs, le formulaire de





demande de logement comportait un consentement permettant au locataire de divulguer des renseignements concernant le locataire «à toute institution financière, agence de crédit, colocataire, caution éventuelle ou toute autre personne avec laquelle le locateur» ou le locataire entretient des relations d'affaires dans le cadre de la demande de logement. D'avis que ce consentement est loin de rencontrer les exigences de la loi, notamment l'art. 14 relatif aux critères de validité d'un consentement à la communication, la Commission précise que la personne qui signe un tel consentement doit être suffisamment informée sur le genre de communications qui seront effectuées, à qui les renseignements seront communiqués, quelles informations seront transmises, à quelles fins et quelles seront les conséquences de ces communications. Elle invite donc l'entreprise à reformuler le libellé du consentement afin qu'il soit plus précis, plus rigoureux et plus spécifique, donc respectueux de la loi.

#### **Dossier 94 12 16** X. c. *Réalités canadiennes*

*Art. 8, 10 et 17 de la loi - Sondage - Collecte - Mesures de sécurité - Traitement des données à l'extérieur du Québec (flux transfrontière) - Plainte:* Le questionnaire utilisé par l'entreprise aux fins d'un sondage, et reçu par le plaignant, exigeait des répondants qu'ils transmettent des renseignements d'ordre personnel, allant ainsi à l'encontre de la loi. **La plainte est fondée.** La Commission fait trois commentaires à l'entreprise: (1) Aucune mention dans le questionnaire n'indique au répondant l'usage des données qui y sont colligées (à quelles fins, pour qui, durée de conservation, etc.), tel que le requiert l'art. 8 de la loi; (2) Bien

que le questionnaire indique «qu'en aucun temps le nom ne sera associé aux réponses», la Commission est d'avis qu'afin de respecter cet énoncé et l'art. 10 de la loi, il y aurait lieu de retrancher tout renseignement permettant d'identifier le répondant, aux fins du traitement des données consignées aux questionnaires; (3) Les renseignements personnels recueillis dans le cadre de ce sondage étant traités à l'extérieur de la province de Québec, l'entreprise doit s'assurer que les moyens raisonnables sont utilisés pour assurer la confidentialité des renseignements personnels, conformément à l'art. 17 de la loi.

#### **Dossier 94 02 23** X. c. *La banque de Nouvelle-Écosse (Banque Scotia)*

*Art. 10 et 13 de la loi - Communication - Mesures de sécurité - Plainte:* La Banque aurait fait parvenir à la plaignante, à l'occasion d'une communication écrite, des renseignements personnels relatifs à un autre client. **La plainte est fondée.** Au début de l'année 1994, quelques clients de la Banque ont reçu, avec leur relevé de placement pour 1993, le relevé d'autres clients. Cette erreur a été causée par une défaillance du système de contrôle de la qualité d'impression de l'entreprise, mandatée par la Banque pour faire la préparation et l'expédition des relevés annuels. Dès que la Banque a été informée de cette erreur, elle a imprimé de nouveaux relevés et les a expédiés à tous les clients touchés par cette erreur. Elle a également écrit aux personnes ayant reçu un relevé qui ne leur était pas destiné afin de leur demander de retourner à la Banque ces relevés; elle fournissait une enveloppe pré-adressée et affranchie. La Banque a également travaillé de concert avec son mandataire, afin de renforcer les systèmes et les procédures de

contrôle de la qualité, pour éviter qu'une telle erreur ne se reproduise. Bien que l'incident était hors du contrôle de la Banque, la Commission doit constater qu'il y a eu communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, donc contravention à l'art. 13 de la loi. Elle constate toutefois que la Banque avait déjà mis en place des mesures de sécurité afin d'assurer la confidentialité des renseignements (art. 10), et qu'elle a rapidement pris toutes les mesures nécessaires, une fois informée de l'incident, pour redresser la situation et éviter que cela ne se reproduise.

#### **Dossier 94 12 06** X. c. *Allstate*

*Art. 14 de la loi - Consentement - Assurances - Plainte:* Dans le cadre du traitement d'une réclamation, suite à un vol d'automobile, l'entreprise demande à l'assuré de signer un consentement pour obtenir des renseignements auprès de tiers, qui ne respecterait pas l'art. 14 de la loi. **La plainte est fondée.** La Loi sur les intermédiaires de marché (L.R.Q., c. 1-15.1, art. 15) habilite les compagnies d'assurances à vérifier les faits relatifs à un sinistre. L'art. 2471 C.C.Q., établit que l'assuré a la responsabilité de fournir les pièces justificatives et d'attester sous serment de la véracité des dommages. L'entreprise avait le droit d'obtenir les renseignements recueillis, mais le consentement demandé ne respecte pas toutes les conditions de l'art. 14 de la loi. Le plaignant était libre de donner son consentement à ce que la compagnie fasse enquête sur le vol et savait qu'il donnait un tel consentement; le consentement verbal était donc libre et manifeste. Toutefois le libellé: «J'autorise la compagnie Allstate à obtenir les renseignements relatifs à ce vol, de tierces personnes ou

d'entreprises...», ne précise pas auprès de quels tiers la compagnie allait vérifier les informations. Le plaignant n'avait pas les éléments requis pour porter un jugement éclairé sur la portée de son consentement, tel que le requiert l'art. 14. La Commission demande à l'entreprise de revoir le libellé de ce consentement.

**Dossier 94 12 77** X. c. *Household Trust*

Art. 5, 9, 13 et 14 de la loi - *Collecte - Communication - Consentement - Refus d'acquiescer à une demande de services* **Plainte:** L'entreprise aurait signifié au plaignant qu'à défaut de signer deux autorisations lui permettant d'obtenir et de divulguer des renseignements personnels d'ordre financiers, notamment sur sa solvabilité, elle ne pourrait accepter de faire le placement d'une somme dans un RÉER, tel qu'il le souhaitait. **La plainte est fondée.** Les formulaires «Demande d'un régime d'épargne retraite» et «Divulgateur supplémentaire requise en vertu de la loi 68» utilisés par l'entreprise, comportent deux consentements que devait signer le plaignant pour faire son dépôt dans un REER. La Commission considère qu'il n'est pas nécessaire de connaître l'expérience de crédit d'une personne pour ces fins; la collecte de ces renseignements est donc contraire à l'art. 5 de la loi. De plus, ces renseignements n'étant pas nécessaires à la conclusion du contrat, l'entreprise ne pouvait pas refuser le service pour le seul motif que le plaignant refusait de fournir ces renseignements (art. 9 de la loi). L'entreprise ne pouvait ni exiger la signature des consentements, ni refuser le service. La Commission rappelle, par ailleurs, à l'entreprise les exigences de la loi concernant la communication de renseignements personnels (art. 13) et les critères de

validité d'un consentement (art. 14).

**Dossier 94 13 42** X. c. *Banque Nationale du Canada*

Art. 13 de la loi - *Communication - Plainte:* L'entreprise aurait divulgué à deux reprises, à l'ex-conjoint de la plaignante, son solde bancaire, sans qu'elle n'y ait consenti. **La plainte est fondée.** L'entreprise reconnaît les faits. Cette communication sans le consentement de la personne concernée est contraire à l'art. 13 de la loi. La Commission a demandé à l'entreprise de lui faire part des mesures qui seront prises afin que cette situation ne se reproduise plus à l'avenir.

**Dossier 94 13 48** X. c. *La Mine Dorée*

Art. 5, 9 et 18 de la loi, règlement de la ville de Laval - *Collecte - Communication à des corps policiers - Achats d'objets usagés* - **Plainte:** la bijouterie, la Mine Dorée, exige, lors de l'achat de bijoux à un particulier, qu'il lui fournisse son numéro d'assurance sociale (NAS), son numéro d'assurance maladie (NAM), ou son numéro de permis de conduire. Ces renseignements, ainsi que le nom et l'adresse du particulier qui vend les bijoux, sont inscrits dans un registre que la bijouterie tient à la disposition des policiers. **La plainte est non fondée.** L'art. 8 du règlement municipal L-5514 de la ville de Laval prévoit que tout regrattier doit tenir un registre dans lequel il doit inscrire, après la réception de l'article usagé, certains renseignements, dont le nom le NAS l'adresse et la description du vendeur. L'art. 14 de ce règlement prévoit notamment que tout regrattier est tenu d'exhiber à tout constable ou agent de la paix, ce registre. L'entreprise était autorisée à recueillir le nom, le NAS et la description de la personne,

compte tenu du règlement de la ville. La Commission se demande, par ailleurs, si ce règlement respecte la loi. Elle reconnaît la nécessité de vérifier l'identité de la personne, mais elle considère qu'au lieu d'exiger le NAS, il serait préférable de demander à la personne de confirmer par elle-même les renseignements donnés sur son identité par des preuves usuelles, raisonnables et choisies par elle.

**Dossier 94 13 89** X. c. *Propriétaire de logements*

Art. 13 de la loi - *Communication - Utilisation à des fins non pertinentes à l'objet du dossier* - **Plainte:** L'ancien propriétaire de la plaignante aurait communiqué des renseignements personnels la concernant à son propriétaire actuel, sans son consentement. De plus, le fils de son ancien propriétaire, employé d'une caisse populaire, aurait consulté, sans son consentement, le dossier de crédit de la plaignante, pour ensuite communiquer les renseignements à son père. **La plainte est non fondée.** Les preuves soumises par la plaignante ne permettent pas de conclure qu'il y a eu contravention à la loi.

**Dossier 94 13 92** X. c. *Sears Canada*

Art. 2, 5 et 9 de la loi - *Renseignement personnel - Collecte - Refus d'acquiescer à une demande de biens* - **Plainte:** L'entreprise aurait refusé de vendre une marchandise à un consommateur qui désirait payer par chèque, au motif qu'il a refusé de présenter son permis de conduire comme preuve d'identification. **La plainte est fondée.** L'entreprise vise, par la cueillette de cette information, à identifier la personne et à la retracer en cas de non paiement (si le chèque n'est pas honoré). La Commission confirme que le numéro de permis de





conduire est un renseignement personnel au sens de l'art. 2, donc confidentiel. La Commission considère que les renseignements qu'un marchand a besoin pour retracer une personne qui ne respecte pas son contrat d'achat, sont les nom, adresse et numéro de téléphone. Elle reconnaît le droit de l'entreprise d'exiger une pièce d'identité reconnue. Toutefois, elle conclut que l'entreprise 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 l'avoir clairement informé des autres possibilités d'identification.

**Dossier 94 14 74** X. c. *Compagnie Assurance-vie Pennsylvanie*

*Art. 14 de la loi -Consentement - Assurances -Plainte:* Suite à un accident automobile encourageant des séquelles physiques, dans le cadre du traitement de la réclamation de l'assuré, l'assureur aurait exigé du plaignant qu'il signe une autorisation afin d'obtenir des renseignements médicaux et personnels le concernant. **La plainte est fondée.** Le libellé du consentement qui mentionne: «...tout médecin ou toute autre personne ou organisme détenant des renseignements, une connaissance des faits ou des dossiers à mon sujet...», ne permet pas au signataire de porter un jugement éclairé sur sa portée ainsi que sur la nécessité de certaines vérifications. Il est contraire à l'art. 14 de la loi, car il n'est pas spécifique et ne permet pas un consentement éclairé. La Commission demande à l'entreprise de reformuler ce consentement et l'informe qu'un comité de travail a été mis sur pied avec l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes afin d'arrêter un libellé de consentement plus respectueux de la loi.

**Dossier 94 15 58** X. c. *Centre de réadaptation pour alcooliques*

*Art. 2 et 10 de la loi -Renseignement personnel -Mesures de sécurité -Plainte:* Selon une nouvelle diffusée à T.Q.S., le centre serait à l'abandon depuis quelques jours. Un responsable de l'établissement aurait souligné la présence de dossiers administratifs laissés sans surveillance dans les locaux. **La plainte est fondée.** Les dossiers des usagers du centre contiennent des renseignements personnels au sens de l'art. 2 de la loi (renseignements médicaux et judiciaires). Le centre, en laissant les locaux et les classeurs non verrouillés lorsque les employés ont quitté les lieux, n'a pas pris les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements, contrairement à l'art. 10 de la loi.

## RÉSUMÉS DES DÉCISIONS

**JANVIER 1995**

### Commission d'accès à l'information

**Dossier 94 12 24** *Charest c. Léon Tétrault et Fils inc.*

*Art. 1525 du Code civil du Québec - Entreprise assujettie à la loi - Existence de document - Destruction - Document manuscrit contenant des informations au sujet du demandeur. Absence de réponse de l'entreprise à l'intérieur du délai de 30 jours prévu par la Loi. Le procureur de l'entreprise prétend que la Loi ne s'applique pas à son client puisqu'il ne s'agit pas d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil du Québec puisque la mésentente serait née à l'occasion d'une réunion en vue de créer une nouvelle entreprise. La Commission conclut que l'entreprise est assujet-*

*tie: le fait qu'elle explore la possibilité d'étendre son champ d'activité en s'associant à d'éventuels partenaires est tout à fait normal et ne l'exclut pas de l'application de la loi. Par ailleurs, la preuve prépondérante amène à la Commission à conclure que le document a déjà existé mais a été détruit. En conséquence, elle rejette la demande de mésentente.*

### Décisions de la Cour du Québec

Aucune décision n'a été rendue dans le secteur privé.

### ENQUÊTES DE LA CAI JANVIER 1995

**Dossier 94 12 02** X. c. *Le Rouet Métiers D'Art inc.*

*Art. 5 et 9 de la loi - Collecte - Formulaire de demande d'emploi -Plainte:* L'entreprise recueille des renseignements personnels non nécessaires par le biais de son formulaire de demande d'emploi. **La plainte est fondée.** Le numéro d'assurance sociale ne peut être recueilli par une entreprise à l'étape de la sélection des candidats. Il n'est nécessaire que lorsque l'emploi est confirmé, afin de satisfaire aux exigences des lois fiscales. Quant au numéro de permis de conduire, il ne doit être colligé que si le candidat est appelé à conduire un véhicule automobile pour l'employeur. Enfin, les renseignements concernant le statut de résidence du candidat (propriétaire, locataire ou demeure chez ses parents) ne peuvent être recueillis parce qu'ils ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier.

**Dossiers 94 13 81 et 94 13 82** X. c. *Syndicat de l'alimentation, local 500*

*Art. 5 et 20 de la loi - Collecte et communication interne - Syndicat -*

**Plainte:** Utilisation, par une déléguée syndicale et une assistante\_déléguée, d'une liste des noms, adresses et numéros de téléphone des employés qu'il représente, aux fins d'identification, lors d'une réunion syndicale, et ce, sans le consentement des employés. **La plainte est non fondée.** Premièrement, le syndicat peut détenir ce genre d'information sur ses membres (art. 5). Deuxièmement, selon l'article 20 de la loi, la déléguée et l'assistante\_déléguée ont qualité pour prendre connaissance de la liste des membres, dans l'exercice de leurs fonctions. Dans le cas présent, il en était ainsi puisqu'elles en ont pris connaissance aux fins de la mettre à jour. La conclusion aurait été la même si la liste avait été utilisée aux fins d'identifier les membres lors de la réunion syndicale.

**Dossier 94 14 82** X c. H.B. Gestion d'assurance collective Ltée

22

Art. 14 de la loi – Consentement – Assurances – **Plainte:** Le consentement utilisé par l'entreprise, pour obtenir des renseignements personnels auprès de tiers, dans le traitement d'une réclamation, suite à un accident automobile, ne respecterait pas l'article 14 de la loi. **La plainte est fondée.** Le consentement est utilisé afin de vérifier si les renseignements fournis par l'assuré sont exacts et complets. La Loi sur les intermédiaires de marché (L.R.Q., c. L-15.1, art. 15) habilite les compagnies d'assurances à vérifier les faits relatifs au sinistre. De plus, la Loi sur les assurances prévoit que l'assuré a la responsabilité de collaborer avec l'assureur à l'établissement des faits relatifs à sa réclamation et de fournir les pièces justificatives. La compagnie avait le droit d'obtenir les renseignements recueillis mais le libellé du consentement ne respecte pas les conditions de l'article 14.

Plus précisément, le libellé suivant lui confère une portée trop étendue: «...ainsi que toutes autres personnes, organismes publics et privés ou entreprises susceptibles d'établir la prime et d'apprécier les risques et les réclamations.» Quant au libellé suivant, il est évident que ce consentement n'est pas donné pour la durée nécessaire au présent contrat, tel que le requiert l'article 14: «Ce consentement est valide pour toute prolongation et tout renouvellement du présent contrat ainsi que pour tout autre contrat d'assurance de dommages requis par l'Assuré auprès de l'Assureur ou offert par ce dernier.» Enfin, ce consentement n'est pas donné à des fins spécifiques mais multiples. La Commission d'accès demande à l'entreprise de reformuler le consentement utilisé.

**Dossier 94 18 21** X c. Mega Probe Investigation inc.

Art. 70 et suivants de la loi – Obligations d'un agent de renseignements personnels – **Plainte:** L'entreprise n'aurait pas respecté les obligations particulières aux agents de renseignements personnels. **La plainte est fondée.** Un agent de renseignements personnels, au sens de l'article 70 de la loi, doit s'inscrire auprès de la Commission d'accès à l'information au moyen du formulaire approprié. La Commission rappelle également à l'entreprise les autres obligations que la loi impose spécialement aux agents de renseignements personnels (art. 70 à 79 de la loi).

## 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

### 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

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