

---

## Procédure sur les communications de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide

---

### DATE DE LA MISE EN VIGUEUR

2011-11-15

### BUTS

- Permettre au personnel de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) la communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, dont le but est de prévenir un acte de violence dont un suicide;
- Établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent ainsi être communiqués;
- Guider les différents intervenants lors de la mise en application de ladite procédure.

### CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique :

- Uniquement aux situations d'actes de violence, contre une personne ou un groupe de personnes identifiables, engendrant un danger imminent de mort, de suicide ou de blessures graves;
- aux membres du personnel de la Société dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les vice-présidents, leurs adjoints et tout le personnel d'encadrement.

Cependant, elle ne couvre pas les situations d'injures, d'intimidations, de menaces ou de voies de fait contre un employé dans l'exercice de ses fonctions dans la mesure où ces situations ne constituent pas un danger imminent de mort ou de blessures graves ou une situation d'urgence mettant en danger sa vie, sa santé ou sa sécurité. Dans ces circonstances, le membre du personnel de la Société doit se référer à la Politique de protection des personnes en situation d'agression ([08.05.0](#)).

### PRÉALABLES

- Politique sur la communication de renseignements personnels ([04.04.0](#));
- Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels ([04.02.0](#)).

### DÉFINITIONS

#### Renseignement personnel

Tout renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier. Exemples : N.A.S., N.A.M., nom, date de naissance, numéro d'identification personnelle, numéro de réclamation, statut civil, adresse personnelle, numéro de téléphone, ainsi que les transactions effectuées au dossier d'une personne physique et la confirmation de l'existence ou de l'exactitude d'un renseignement personnel.

---

## ÉTAPES

### 1. Quand communiquer des renseignements?

Le membre du personnel de la Société, qui détient des renseignements personnels peut, pour la prévention d'un acte de violence, les communiquer sans le consentement de la personne concernée, lorsqu'il est raisonnablement convaincu qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables.

Les situations prévues sont notamment :

- Une menace de suicide. En effet, la notion de violence inclut celle d'une personne envers elle-même;
- tout acte de violence grave tels menaces de mort, danger imminent de suicide, de blessures graves envers une tierce personne, envers un employé de la Société ou envers ses mandataires.

Le membre du personnel doit avoir des motifs raisonnables de croire à l'existence d'un danger : une seule impression ne suffit pas. De même, la personne ou le groupe menacé doit être identifiable. Cela signifie qu'une menace vague, ne visant personne en particulier, ne justifie pas la divulgation de renseignements concernant la personne qui sera la source de cette menace.

La meilleure personne pour évaluer une telle situation est celle qui a vu, entendu ou constaté les faits. Mais si le membre du personnel a des doutes sur la nature ou le degré d'imminence du danger, sur le caractère d'urgence ou sur ce qu'il convient de faire, il devra demander, à son choix, aux personnes suivantes :

- Son supérieur immédiat ou hiérarchique;
- aux intervenants du Programme d'aide au personnel ou d'une Sentinelle<sup>1</sup>;
- au Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (responsable de l'accès) par l'entremise de son secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (secteur de l'accès);
- à une ressource externe susceptible de porter secours en lui exposant la situation sans identifier les personnes concernées.

### 2. Les renseignements à communiquer

Seuls peuvent être communiqués les renseignements permettant la prévention de l'acte de violence appréhendé. Ce sont, notamment, l'identité de la personne en danger, l'identité et les coordonnées de celle qui a proféré les menaces, ainsi que la nature et les circonstances de ces dernières. Le membre du personnel n'a pas à communiquer tous les détails sur le lien ou la relation d'affaires entre la Société et ces personnes (exemples : demande d'indemnisation, dossier de conduite, etc.).

### 3. À qui communiquer les renseignements?

Le membre du personnel pourra communiquer ces renseignements à toute personne susceptible d'intervenir pour porter secours à la personne en danger ou s'il y a lieu, les communiquer à la personne exposée elle-même ou à son représentant.

---

<sup>1</sup> Une personne membre du personnel de la Société, qui s'est portée volontaire et qui a reçu la formation comme aidante auprès de collègues de travail en détresse, afin d'intervenir en prévention de suicide. Les Sentinelles deviennent un relais entre ces personnes en détresse et les services d'aide spécialisés: Programme d'aide au personnel, Centre de prévention du suicide.

#### 4. Quelles personnes peuvent intervenir?

- le personnel d'intervention des centres d'urgence 911;
- les policiers;
- le personnel d'intervention des Centres de prévention du suicide (1 866 277-3553), 24 heures sur 24, sept jours sur sept;
- le personnel d'un organisme d'aide et de soutien aux victimes d'actes de violence;
- un médecin;
- un professionnel de la santé ou des services sociaux, tels qu'un psychologue, un travailleur social ou un professionnel d'un CLSC;
- le Directeur de la protection de la jeunesse<sup>2</sup> (DPJ).

#### 5. Suivi à donner après la communication

- le membre du personnel doit informer son supérieur (immédiat ou hiérarchique) de la communication;
- le supérieur (immédiat ou hiérarchique) doit aviser par écrit dans les meilleurs délais le responsable de l'accès. (Voir point 6 : Le registre)

**Exception** – Si une intervention est nécessaire dans le cadre du Programme d'aide au personnel, cette communication est consignée uniquement par l'intervenant afin de préserver la confidentialité du service d'aide.

#### 6. Le registre

Le responsable de l'accès par l'entremise de son secteur de l'accès doit consigner chacune des communications dans un registre confidentiel.

Afin de compléter ce registre, le supérieur immédiat ou hiérarchique doit lui transmettre, notamment, les informations suivantes :

- Description de l'événement et la date;
- les renseignements communiqués;
- à qui ils ont été communiqués;
- les personnes consultées;
- les faits et les circonstances expliquant l'application du « raisonnablement convaincu qu'il y avait un danger de mort, de suicide ou de blessures graves »;
- tout autre fait qui semble pertinent.

### RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

Le Secteur de l'accès de la Direction des affaires juridiques est responsable de la mise à jour de cette procédure.

---

<sup>2</sup> Le signalement au DPJ d'une situation où un enfant est victime d'abus sexuels ou est soumis à de mauvais traitements physiques par suite d'excès ou de négligence est obligatoire pour toute personne. Le signalement au DPJ est également obligatoire pour les professionnels qui prodiguent des soins ou de l'assistance à des enfants lorsque la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis. (art. 39 de la Loi sur la protection de la jeunesse)