

---

## Politique sur la communication de renseignements personnels

---

### DATE DE LA MISE À JOUR

2011-11-15

### RÉSUMÉ

Pour la réalisation de sa mission, la Société doit recueillir et détenir une grande quantité de renseignements personnels. Ainsi, la Société est sollicitée par plusieurs personnes ou organismes qui souhaitent obtenir communication de ses renseignements, et ce, pour divers motifs. La Société doit assurer à sa clientèle que les renseignements personnels qui nous sont confiés sont constamment protégés et qu'ils ne sont communiqués que dans un cadre légal et contrôlé. Ce contrôle s'effectue tout au long du cycle de vie des renseignements personnels dont la communication est une étape. Cette politique s'appuie sur la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès). Elle énonce les principes et les règles encadrant la communication de renseignements personnels. Elle attribue également les responsabilités à chacun des paliers de l'organisation.

### BUT

Cette politique a pour but de faire connaître les orientations et les principes directeurs de la Société en matière de communication de renseignements personnels effectuée dans le cadre de sa mission.

### CHAMP D'APPLICATION

- Cette politique s'adresse à tout le personnel incluant les mandataires.
- Elle concerne tout renseignement personnel communiqué par la Société pour l'exécution de sa mission, et ce, à l'aide de tout support : écrit (par formulaire), graphique, sonore (par téléphone), visuel, informatisé ou autre.
- Elle s'applique à tous les champs d'activités de la Société.

### PRÉALABLE

- Guide d'application de la politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels ([Réf. : Guide](#)).

### DÉFINITION

#### Renseignements personnels

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.

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Toute personne physique a le droit d'être informée de l'existence dans son dossier de tout renseignement personnel qui la concerne, d'en recevoir communication et de consulter tout document contenant un tel renseignement, sous réserve des modalités d'exercice de ce droit prévues par la Loi. (restrictions facultatives, impératives ou générales) ([Réf. : Guide d'application de la Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels](#)).
- Tout renseignement personnel concernant une personne physique à la Société (indemnisation, dossier permis de conduire, immatriculation, dossier d'employé, dossier médical, etc.) doit être traité de façon confidentielle. Ainsi, ces renseignements ne peuvent être communiqués à un tiers à moins que la personne concernée n'y consente ou que ce soit autorisé par une loi.
  - La personne concernée peut autoriser la Société à communiquer ses renseignements personnels soit à son représentant, soit à un tiers. Cependant, la Société doit exiger un consentement valide de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements à des tiers. Le consentement exigé (à défaut d'utiliser un formulaire déjà prescrit) doit respecter les critères élaborés pour en assurer sa validité. (Voir « [Le consentement](#) » de la présente Politique).
  - Certaines lois dont notamment la Loi sur l'accès permettent certaines communications de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Ces communications autorisées par la loi sont des exceptions au principe du consentement, elles doivent donc respecter les conditions de fond et les conditions de forme (ex.: contrat, entente, etc.) qui sont prescrites par la loi.

## PRINCIPES DIRECTEURS

### Le consentement

Le principe général implique que l'on obtienne un consentement valide de la personne concernée avant de communiquer à des tiers des renseignements personnels la concernant.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit les critères de validité du consentement. Il doit être donné par une personne capable d'exercer sa volonté, être manifeste, libre, éclairé, donné à des fins spécifiques et la durée doit être reliée à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Dans le cas de personnes incapables de consentir (mineur, majeur, inapte, etc.), il faut se référer au [Guide d'application de la Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels](#) à la section 6.2-2A « Le droit à la confidentialité ».

Dans tous les cas, à défaut d'utiliser un formulaire prescrit, le document constatant le consentement doit être le plus précis possible c'est-à-dire qu'il doit :

- autoriser la Société nommément;
- préciser les renseignements à communiquer;
- identifier clairement le receveur;
- spécifier la finalité du consentement afin d'y relier la durée de validité du consentement;
- être signé par la personne concernée ou son représentant légal si la personne est dans l'incapacité de consentir.

Même si la loi ne l'exige pas, un consentement écrit est privilégié, et ce, pour en faire la preuve, si besoin est.

## **Registre des communications de renseignements personnels sans consentement**

### **1. L'obligation de tenir un registre**

Règle générale, la Société doit inscrire dans un registre les communications de renseignements personnels prévues par la loi et effectuées à un tiers sans le consentement de la personne concernée.

Le registre est un index des différentes catégories de communications sans consentement.

Exemples : fichier des réclamations, fichier des accidents routiers.

Ce registre doit contenir les informations suivantes :

- la nature ou le type de renseignement communiqué;
- la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication;
- la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué et l'indication, le cas échéant, qu'il s'agit d'une communication visée à l'article 70.1 de la Loi sur l'accès (communication à l'extérieur du Québec);
- la raison justifiant cette communication.

Le registre contient également certaines informations précises dans le cadre des communications effectuées pour prévenir un acte de violence, dont le suicide. Réf. : Procédure sur la communication de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide ([04.04.3](#)).

Sont exemptées de l'inscription au registre, les communications de renseignements personnels requis pour imputer au compte d'un membre d'un organisme public, de son conseil d'administration ou de son personnel, un montant dont la loi oblige la retenue ou le versement. Exemples : retenues salariales, retenues pour pension alimentaire.

### **2. L'accessibilité au registre**

Le registre est accessible à toute personne qui en fait la demande ou qui désire le consulter sur le site Internet de la Société.

À noter toutefois que l'accès à certains renseignements peut être refusé en vertu de certaines dispositions de la Loi sur l'accès dont, notamment, le registre pour la communication de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence.

La consultation du registre peut s'exercer comme suit :

- consultation sur place pendant les heures de travail ou à distance;
- par obtention de copie sauf si cela nuit à sa conservation ou ne soulève des difficultés pratiques sérieuses en raison de sa forme;
- sur le site Internet de la Société;
- dans le cas où le demandeur est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer son droit d'accès.

**3. La communication doit s'effectuer en respectant les règles de sécurité**

La Société doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer en tout temps la protection des renseignements personnels communiqués.

Ces mesures de sécurité doivent être raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de l'utilisation, de la quantité, de la répartition et du support des renseignements personnels communiqués.

**4. Les communications sont encadrées par une entente écrite**

La Société encadre ses communications de renseignements personnels par des ententes lorsque la loi l'exige ou tout simplement par choix, on parle alors d'entente administrative. Dans les deux cas, on applique les mêmes formalités de contenu prescrites par la loi.

L'entente écrite doit contenir les informations suivantes :

- L'identification de l'organisme public qui communique le renseignement et celle de la personne ou de l'organisme qui le recueille;
- Les fins pour lesquelles le renseignement est communiqué;
- La nature du renseignement communiqué;
- Le mode de communication utilisé;
- Les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels;
- La périodicité de la communication;
- La durée de l'entente.

**5. Les communications sont encadrées dans un contrat ou dans un mandat**

La Société encadre dans un contrat ou dans un mandat écrit les communications de renseignements personnels à toute personne ou tout organisme lorsqu'elles sont nécessaires à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par la Société à cette personne ou à cet organisme.

Le contrat ou mandat écrit doit respecter les conditions suivantes :

- indiquer les dispositions de la Loi sur l'accès qui s'appliquent;
- indiquer les mesures à prendre pour - assurer le caractère confidentiel;
- que ce renseignement communiqué ne soit utilisé que dans l'exercice de ce contrat ou mandat;
- s'assurer que les renseignements soient détruits après l'expiration du mandat ou du contrat;
- obtenir un engagement à la confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué sauf si le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (responsable de l'accès) en décide autrement;
- exiger que la personne qui exerce le mandat ou le contrat (personne externe de la Société) avise le responsable de l'accès de toute violation à la confidentialité;
- permettre au responsable de l'accès d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

Ces conditions ne s'appliquent pas lorsque le mandataire ou l'exécutant est un autre organisme public.

De même, les membres d'un ordre professionnel sont exemptés de toutes les exigences ci-dessus mentionnées.

## DIRECTIVES

### 1. Avis de la Commission d'accès à l'information (CAI)

Certaines communications s'effectuant par entente écrite doivent être soumises à la CAI :

- À titre d'information. L'entente entre en vigueur 30 jours après sa réception par la Commission. (article 68.1 alinéa 1 de la Loi sur l'accès – communication de fichier de renseignements personnels);
- Pour avis formel. L'article 68 et deuxième alinéa de 68.1 de la Loi sur l'accès (exemple : article 155.4 de la *Loi sur l'assurance automobile*);
- À titre d'avis préalable. Il s'agit de communication sur l'identité d'une personne afin de recueillir des renseignements déjà colligés par une personne ou une entreprise. (Exemple : Équifax) (article 66 de la Loi sur l'accès).

### 2. Moyens de transmission

La Loi sur l'accès ne prévoit pas un moyen de transmission particulier. Il appartient à la Société d'évaluer si le moyen de transmission demandé ou utilisé (courriel sécurisé, télécopie ou autre) pour communiquer les renseignements offre les garanties de sécurité appropriées. Malgré le choix du demandeur, la Société peut refuser si les garanties de sécurité ne correspondent pas au niveau de confidentialité requis dans les circonstances.

Une fois le moyen de transmission sécuritaire choisi, il faut suivre les règles établies par la Société. Politique d'utilisation du courriel et des services d'Internet ([Réf. : 08.11.0](#)) et Procédure pour l'envoi de documents confidentiels par télécopieur ([Réf. : 04.02.3](#)).

### 3. Responsabilités

**Le responsable de l'accès par l'entremise du Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (secteur de l'accès) doit :**

- Offrir support, conseil et valider au préalable (s'il y a lieu) toute communication de renseignements personnels sur la clientèle ou sur le personnel de la Société, afin de s'assurer de la conformité à la Loi sur l'accès;
- offrir support et conseil lors de la rédaction d'un contrat, d'une entente ou autre, pour assurer la protection des renseignements personnels;
- obtenir les avis et les autorisations nécessaires de la CAI et faire le lien avec cette dernière;
- informer la CAI lorsque la Société, sans le consentement de la personne concernée, communique un renseignement sur l'identité d'une personne afin de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé (exemple: Equifax, Crédit du Nord);
- inscrire les communications effectuées dans les registres prévus par la Loi sur l'accès, s'il y a lieu.

**Le chargé de projet doit :**

- Transmettre au secteur de l'accès, toute nouvelle communication de renseignements personnels à l'aide du formulaire de l'annexe 4 de la Procédure sur la protection des renseignements personnels lors d'un sondage ([04.07.3](#)).

**Le supérieur immédiat ou hiérarchique doit :**

- Informer le secteur de l'accès des communications de renseignements personnels effectuées dans le but de prévenir un acte de violence, dont un suicide. Réf. : Procédure sur les communications de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide ([04.04.3](#))

**Une personne ou un organisme** qui exerce un mandat ou exécute un contrat doit :

- Aviser sans délai le responsable de l'accès de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité;
- permettre au responsable de l'accès d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

**Les unités administratives doivent :**

- Aviser le responsable du registre de toutes communications effectuées dans le cadre de contrat, d'entente ou autres, et ce, pour les fins du registre.

**Les vice-présidences participent à :**

- Valider annuellement le registre des communications.

## **RESPONSABILITÉ ADMINISTRATIVE**

Le secteur de l'accès de la Direction des affaires juridiques est responsable de l'élaboration, du suivi, de la mise à jour et de l'évaluation de cette politique.