
Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels

DATE DE LA MISE EN VIGUEUR

2010-12-22

RÉSUMÉ

Cette politique s'appuie sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après désignée « Loi sur l'accès »). Elle énonce les grands principes et les règles gouvernant l'accessibilité aux documents détenus par la Société. Elle fait état de certaines normes établies pour garantir l'accès à ces documents et garantir le droit à une personne à la confidentialité des renseignements personnels la concernant et son droit à la rectification de ses renseignements personnels. Elle attribue également des responsabilités en matière d'accès à chacun des paliers de l'organisation.

BUT

Les employés de la Société doivent répondre régulièrement à des demandes d'information de toute provenance. Cette politique se veut d'abord un outil de sensibilisation véhiculant les grands principes d'accès édictés par la Loi sur l'accès afin d'acquiescer des réflexes, une des préoccupations de la Société étant d'intégrer ces réflexes dans sa culture organisationnelle. Un guide d'application de la Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels (ci-après désigné « Guide d'application ») offrira au personnel concerné un outil de référence plus complet.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse au personnel de la Société chargé de répondre aux demandes d'information, y inclus les mandataires.

Elle concerne les documents administratifs et les renseignements personnels détenus par la Société et ce, sur quelque support que ce soit : écrit, graphique, sonore, visuel, informatisé ou autre. Elle distingue également le traitement des demandes d'accès de celui des demandes d'information.

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.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

En tant qu'organisme assujéti à la Loi sur l'accès, la Société doit faire face aux différentes obligations édictées notamment par cette loi :

- promouvoir une attitude dans l'organisation garantissant l'exercice des droits reconnus aux citoyens par la Loi et ce, dans un esprit de service à la clientèle;
- se soucier de l'homogénéité dans l'application des normes d'accès à l'ensemble des secteurs de la Société;
- adopter une attitude de transparence et d'uniformité en matière d'accès.

PRINCIPES DIRECTEURS

La Société, en tant qu'organisme assujéti à la Loi sur l'accès, doit respecter les principes de ladite Loi :

1. l'accès aux documents administratifs détenus par la Société;
2. l'accessibilité, pour la personne concernée, aux renseignements qui la concernent;
3. la confidentialité des renseignements personnels;
4. la rectification des renseignements personnels.

1. ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DÉTENUS PAR LA SOCIÉTÉ

1.1 Droit d'accès

- *Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents administratifs détenus par la Société dans l'exercice de ses fonctions et ce, peu importe la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.*
- La détention d'un document s'évalue au moment même de la réception de la demande le concernant.
- Les documents sont considérés comme détenus par la Société même si leur conservation est assurée par un tiers pour la Société (ex. : documents conservés par les Archives nationales, par un mandataire ou entreposés dans des locaux appartenant à des tiers).

1.2 Restrictions au droit d'accès

La règle étant l'accessibilité, afin de retenir un document ou des renseignements, il faut pouvoir le justifier en vertu d'une disposition législative prévue à la Loi sur l'accès. Ces restrictions sont de plusieurs ordres. Il s'agit de restrictions générales, impératives ou facultatives.

- **Générales** : concernent les documents expressément exclus du droit d'accès. On vise les brouillons, les notes personnelles, un document inexistant (la Société n'est pas tenue de confectionner un document si celui-ci n'existe pas) ou un document déjà publié.
- **Impératives** : concernent les dispositions interdisant la communication ou la confirmation même de l'existence de ces renseignements. Cette restriction ne laisse aucune latitude : si les conditions d'application sont *remplies*, on doit retenir les renseignements correspondants.
- **Facultatives** : concernent les dispositions permettant la communication ou la confirmation même de l'existence de ces renseignements. Une discrétion est laissée au Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (ci-après désigné « Responsable de l'accès »). Les motifs justifiant le choix de retenir un renseignement ne sont pas encadrés ou réglementés. Il s'agit d'une discrétion que le Responsable de l'accès est le seul à pouvoir exercer.

2. ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

2.1 Accessibilité pour la personne concernée à ses renseignements

2.1.1 Le droit à l'accessibilité

L'accessibilité est accordée à toute personne physique qui justifie son identité soit à titre de personne concernée ou de représentant de cette dernière, soit à titre de titulaire de l'autorité parentale dans le cas des enfants mineurs.

2.1.2 les exceptions à l'accessibilité aux renseignements personnels

- Une personne ne peut avoir accès aux renseignements personnels concernant une autre personne (sauf avec le consentement de cette dernière). Cette exception découle du respect d'un autre droit fondamental, celui de la confidentialité des renseignements personnels.

- Une personne ne peut avoir accès aux renseignements personnels dont la divulgation **doit** être refusée en vertu des exceptions impératives au droit d'accès à un document (réf. : Guide d'application).
- Un renseignement **peut** être retranché si ce renseignement est visé par les exceptions facultatives au droit d'accès aux documents (réf. : Guide d'application).

3. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

3.1 Le droit à la confidentialité

Le droit à la confidentialité est accordé à toute personne physique pour ce qui est des renseignements qui la concernent.

Ce droit implique que l'on obtienne le consentement de la personne concernée avant de communiquer à des tiers des renseignements personnels concernant cette personne (autorisation écrite signée par cette personne). Pour les conditions de validité d'un consentement, voir le Guide d'application.

3.2 Renseignements personnels

La réunion de deux conditions s'avère nécessaire pour qu'un renseignement soit personnel : il faut que le renseignement en question concerne une personne physique (i.e. qu'il doit révéler quelque chose sur cette personne) et qu'il donne le moyen, l'occasion ou la possibilité d'identifier cette personne. Ce type de renseignement est confidentiel.

Ex. : N.A.S., N.A.M., date de naissance, numéro de carte de crédit, adresse personnelle, numéro de téléphone.

3.3 Renseignements personnels ayant un caractère public

Certains renseignements personnels peuvent avoir, en vertu de la Loi, un caractère public; ils ne sont pas confidentiels. Le caractère public doit être prévu expressément par une disposition législative.

3.4 Exceptions au consentement

La Loi prévoit expressément certaines communications de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. Il s'agit toutefois d'exceptions qui doivent être interprétées de façon très restrictive. Pour ces communications de renseignements, vous pourrez vous référer à la Politique sur la communication de renseignements personnels.

4. LA RECTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute personne qui reçoit confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la Loi, exiger que le fichier soit rectifié (voir Guide d'application).

DIRECTIVES

Distinction entre une demande d'information et une demande d'accès

Une demande d'information :

- demande écrite ou verbale;
- adressée à la personne susceptible de détenir l'information au sein de la Société;
- traitée par le secteur détenteur de l'information;
- caractère informel;
- aucun recours à la Commission d'accès à l'information;

- l'accès à un document est gratuit. Des frais sont exigés généralement en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces frais constituent un maximum;
- aucun délai à la Société pour répondre à cette demande, sauf les délais prévus par la Déclaration de services aux citoyens.

Exemples : Service de diffusion et de la liaison avec les corps policiers

- demande de dossier de conduite;
- demande de l'historique de véhicules.

Une demande d'accès :

- demande écrite pour un caractère plus formel. Elle peut être verbale, mais cela ne se présente que très rarement;
- adressée au Responsable de l'accès ou lorsque le demandeur invoque la Loi sur l'accès;
- traitée exclusivement par le secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- décision écrite rendue par le Responsable de l'accès, accompagnée d'un avis de recours;
- recours possible à la Commission d'accès à l'information seulement pour les demandes écrites;
- l'accès à un document est gratuit. Cependant, des frais peuvent être exigés en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces frais constituent un maximum. Sur demande des personnes accidentées, elles ont droit gratuitement à une copie de leur dossier et, par la suite, à des mises à jour;
- un délai de rigueur de vingt jours (calendrier) est calculé à partir de la réception de la demande par le Responsable de l'accès. Un délai supplémentaire de dix jours est possible si on en avise le demandeur.

Les responsabilités :

1. Le **Directeur des affaires juridiques** a été désigné par le président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec pour agir à titre de Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Ainsi, il doit :
 - assumer la responsabilité de l'application et de la coordination des mesures visant le respect de la Loi;
 - assurer le soutien administratif requis pour l'application de la Loi au sein de la Société.
2. Le **Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels** doit :
 - recevoir les demandes d'accès des citoyens qui lui sont adressées et y répondre au nom de la Société;
 - prêter assistance à toute personne qui désire exercer ses droits d'accès ou de rectification;
 - prendre les mesures nécessaires pour que ces demandes d'accès soient traitées dans les délais et selon les normes prescrits par la Loi;
 - analyser les demandes d'accès, consulter les gestionnaires concernés et faire les vérifications préalables à la décision;
 - préparer les dossiers en révision devant la Commission d'accès à l'information et, à cette fin, assurer la conservation de tout document faisant l'objet d'un litige;

- analyser les demandes de communication de renseignements personnels à des fins de recherche, d'étude ou de statistique par des tiers (art. 125 de la Loi);
 - requérir tout avis juridique lié à la Loi sur l'accès.
3. Le **secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels** relève de la Direction des affaires juridiques. Il a pour mission d'assurer notamment la gestion de l'accès aux documents et aux renseignements personnels. Ainsi, il doit :
- assurer le soutien administratif nécessaire à l'application de la Loi au sein de la Société;
 - veiller au développement de l'attitude appropriée dans l'organisation en matière d'accès;
 - participer aux rencontres du comité sur la sécurité de l'information (CSI);
 - élaborer et assurer le suivi de l'application de la Loi;
 - exercer un rôle de conseiller en cette matière auprès des différentes vice-présidences de la Société;
 - assurer la formation et la sensibilisation du personnel, du personnel de direction ou d'encadrement concernant la Loi sur l'accès;
 - faire rapport une fois par année aux fins du rapport annuel.
4. Le **gestionnaire** doit :
- s'assurer, dans le cadre des opérations sous son autorité, du respect de la Loi sur l'accès et de l'uniformité de son application;
 - transmettre avec diligence au Responsable de l'accès toute demande qui lui est adressée ou qui invoque la Loi sur l'accès ainsi que tout document requis par le secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels dans le cadre du traitement d'une demande d'accès;
 - en cas de refus partiel ou total par son unité administrative, sur demande du demandeur, il doit l'informer de son droit de faire une demande d'accès et lui fournir l'information nécessaire pour procéder à une telle demande.
5. Le **comité stratégique de sécurité, des risques et de la protection des renseignements personnels**, présidé par le président et chef de la direction, doit :
- approuver les politiques en matière d'accès aux documents et de protection de renseignements personnels;
 - approuver les modifications majeures aux politiques en cette matière.
6. Le **comité corporatif de sécurité et des risques (CCSR)**, présidé par le vice-président responsable corporatif de la sécurité, doit :
- recommander pour approbation au comité stratégique de sécurité, des risques et de la protection des renseignements les politiques et leurs modifications majeures;
 - approuver les modifications mineures aux politiques en matière d'accès et de protection des renseignements personnels;
 - approuver les procédures ainsi que leurs modifications.
7. Le **comité sur la sécurité de l'information (CSI)** relève du comité corporatif de sécurité et des risques ; il est présidé par le coordonnateur de la sécurité de l'information. Il doit :
- recommander pour approbation au comité corporatif de sécurité et des risques les politiques, les procédures ainsi que leurs modifications en matière d'accès et de protection des renseignements personnels.

8. Le personnel doit :

- collaborer à la mise en œuvre de cette politique en traitant les demandes d'accès ou d'information dans le respect de ces règles.

RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

Le secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de la vice-présidence aux affaires juridiques et secrétariat général est responsable de l'élaboration, de l'application, du suivi, de l'évaluation et de la mise à jour de cette politique.