

**Société de l'assurance  
automobile**

**Québec** 

*Vice-présidence aux affaires juridiques et secrétariat général*

**GUIDE D'APPLICATION DE LA POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX  
DOCUMENTS ET AUX  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

2010-12-23

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. LE GUIDE .....</b>	<b>1</b>
<b>2. À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ.....</b>	<b>1</b>
<b>3. LE CADRE JURIDIQUE DE L'ACCÈS.....</b>	<b>1</b>
<b>4. LES VALEURS ET L'ÉTHIQUE À LA SOCIÉTÉ .....</b>	<b>2</b>
<b>5. DÉFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. LES DEUX VOLETS DE LA LOI SUR L'ACCÈS .....</b>	<b>3</b>
<b>6.1 L'accès aux documents administratifs .....</b>	<b>4</b>
A. Droit d'accès.....	4
B. Document.....	4
C. Restrictions générales .....	5
D. Restrictions impératives au droit d'accès à un document .....	5
E. Restrictions facultatives au droit d'accès à un document .....	9
<b>6.2 Le droit d'accès aux renseignements personnels.....</b>	<b>13</b>
1. L'accessibilité .....	13
A. Le droit.....	13
B. Les exceptions au principe d'accessibilité.....	14
2. Le droit à la confidentialité des renseignements personnels.....	15
A. Le droit à la confidentialité .....	15
B. Renseignements personnels .....	16
C. Renseignements personnels à caractère public .....	16
D. Exceptions au consentement de la personne concernée.....	18
3. Le droit à la rectification des renseignements personnels .....	22

## **1. LE GUIDE**

Le présent guide d'application complète la Politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels. Il a été élaboré afin d'uniformiser le traitement de l'ensemble des demandes de renseignements ou de documents et pour faciliter la tâche de ceux qui les traitent. Il se veut un outil de référence.

## **2. À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ**

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Dans les faits, cela se traduit par les mandats suivants : la prévention et la promotion de la sécurité routière, l'indemnisation des personnes accidentées et la facilitation de leur réadaptation, la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises, la fixation et la perception des contributions d'assurance, la gestion du droit d'accès au réseau routier et la perception des droits afférents. Ainsi, la Société détient un nombre impressionnant de renseignements personnels et de documents et elle enregistre nécessairement beaucoup de demandes d'information et d'accès concernant ces renseignements personnels ou ces documents.

## **3. LE CADRE JURIDIQUE DE L'ACCÈS**

La Société est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chap. A-2.1, ci-après désignée « Loi sur l'accès »).

La Loi sur l'accès a été adoptée en 1982, à l'unanimité, par l'Assemblée nationale.

Elle découle de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chap. C-12) qui consacre à son article 5 le droit à la vie privée, et à son article 44 le droit à l'information.

La Loi est souvent désignée comme la « Loi sur l'accès ». Il s'agit d'une loi prépondérante sur toute autre législation québécoise, à moins qu'une disposition n'indique clairement qu'elle s'applique malgré la Loi sur l'accès.

La Loi s'applique à tous les organismes publics du Québec; elle ne s'applique pas aux institutions du secteur privé telles que les compagnies d'assurances, les compagnies de crédit, etc. Des dispositions générales concernant la protection de la vie privée et s'appliquant à toute personne, association, société ou entreprise ont été adoptées lors de la révision du Code civil du Québec (art. 3 et 35 à 41 C.C.Q.) et elles sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1994. La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chap. P-39.1, ci-après appelée « Loi sur le secteur privé »), est également entrée en vigueur à cette date.

Elle vise à mettre en œuvre les droits et obligations découlant des nouvelles dispositions du Code civil du Québec. Le 14 juin 2006, le projet de loi 86 a finalement été adopté, apportant des modifications majeures à la Loi sur l'accès et d'autres à la Loi sur le secteur privé.

Il est important de rappeler que, si les dispositions du nouveau Code civil du Québec concernant la protection de la vie privée sont applicables par toute personne, y compris la Société, celles de la Loi sur le secteur privé ne sont applicables qu'à l'entreprise privée telle qu'elle est définie à l'article 1525 du Code civil du Québec.

Le gouvernement fédéral ainsi que la majorité des provinces ont également des législations concernant la protection des renseignements personnels et l'accès aux documents de leurs organismes.

Ce qui distingue la loi québécoise, c'est qu'elle regroupe dans une seule loi à la fois la protection des renseignements personnels et l'accès aux documents. De plus, notre loi divise la Commission d'accès à l'information en deux sections : la section juridictionnelle (palier de révision des décisions des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels) et de surveillance (palier d'enquête sur l'application de la Loi sur l'accès).

#### **4. LES VALEURS ET L'ÉTHIQUE À LA SOCIÉTÉ**

La protection des renseignements personnels représente un enjeu majeur et permanent pour la Société compte tenu du volume important de renseignements personnels dont elle est dépositaire. L'accès aux documents est également un enjeu de taille, car la Société doit assurer l'équilibre entre la confidentialité et l'accessibilité de certains documents administratifs. Ces deux enjeux ont une incidence directe sur le maintien du niveau de confiance de la population à l'égard de la Société dans l'exercice de sa mission et de ses mandats.

Les valeurs et l'éthique ont une signification essentielle puisqu'elles guident les actions de chacun et les échanges avec la clientèle, avec les autres membres du personnel et avec les partenaires afin de maintenir ce niveau de confiance. Chacun agit à la Société en accord avec les valeurs suivantes : **Rigueur, Cohérence et Respect.**

L'éthique permet ainsi au personnel (employés et gestionnaires) de faire des choix qui tiennent compte des valeurs organisationnelles et qui facilitent la prise de décision dans des situations difficiles où les règles ne sont pas claires, inexistantes ou inapplicables. À titre d'aide à la réflexion; on peut se référer au *Guide sur l'éthique* et au *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec.*

## 5. DÉFINITIONS

Représentant : personne qui fait valoir les intérêts d'une autre personne physique ou morale et qui agit au nom, à la place et pour le compte de cette personne. La représentation peut être légale (tuteur représentant le mineur) ou conventionnelle (mandat).

Fichier de renseignements personnels : tout regroupement (sur support papier ou informatique) de renseignements personnels identifiés ou classés de façon à être retrouvés à partir du nom de la personne ou d'un signe propre à celle-ci (ex. : NAS, NAM, etc.) ou destinés à servir à une décision de la Société concernant cette personne.

## 6. LES DEUX VOLETS DE LA LOI SUR L'ACCÈS

La Loi sur l'accès comprend deux volets : le volet « accès » et le volet « protection des renseignements personnels ».

Pour le volet « protection des renseignements personnels », chacun des cycles de vie d'un renseignement personnel – la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation-destruction - sera traité dans le cadre d'une politique. Cependant, aux fins de ce guide, nous nous en tiendrons au premier volet, soit l'accessibilité tant aux documents administratifs qu'aux renseignements personnels. La Loi crée des droits pour les citoyens et elle prévoit dans certains cas des restrictions à ces droits. Afin de comprendre plus facilement l'application de la Loi, chacun doit acquérir un réflexe à l'égard de la protection des droits du citoyen. Le tableau suivant résume bien ces droits en invoquant les grands principes.

### ***Accès aux documents administratifs***

Toute personne a droit d'accès aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions.  
- restrictions

### **Accès aux renseignements personnels**

Toute personne a droit d'accès aux renseignements personnels qui la concernent et qui sont détenus par un organisme public.  
- restrictions

Toute personne a droit à la confidentialité des renseignements qui la concernent.  
- restrictions

Toute personne a le droit de faire rectifier des renseignements personnels qui la concernent.

## 6.1 L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Toute personne qui en fait la demande a droit aux documents d'un organisme public (art. 9).

La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions (art. 1).

Ces deux articles constituent la base du droit d'accès aux documents.

### A. Droit d'accès

Il est important de souligner qu'un demandeur n'a jamais à justifier ou à motiver une demande d'accès à un document. L'expression « toute personne » doit s'interpréter au sens large et viser tant les personnes physiques que morales.

En cas de demande imprécise ou si le demandeur le requiert, le responsable de l'accès (par son secteur de l'accès) doit prêter assistance pour repérer le document recherché.

Le droit d'accès peut s'exercer par consultation sur place, au siège social, aux heures habituelles de travail et aussi par l'obtention d'une copie. Un document informatisé doit être communiqué sous une forme intelligible (art. 10). Afin de faciliter le droit d'accès, chaque organisme doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage (liste de classement). Pour la Société, le plan de classification tient lieu de liste de classement. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à ce document (art.16). Avec l'adoption du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le plan de classification est devenu accessible sur le site Internet de la Société, et il devra être mis à jour.

### B. Document

Un **document** est constitué de tout renseignement conservé sur un support, et ce, quel que soit ce support. Celui-ci peut être écrit, graphique, sonore, visuel, informatisé ou autre. Ce document doit être détenu par la Société dans l'exercice de ses fonctions. Toutefois, un document, même conservé par un tiers (ex. : documents acheminés aux Archives nationales et conservés dans un autre local ou document conservé par un mandataire), sera assujéti à la Loi sur l'accès.

## C. Restrictions générales

Le droit d'accès accordé par la Loi sur l'accès ne s'applique pas aux documents suivants :

- **notes personnelles** : les notes personnelles sont des notes inscrites sur un document pour l'usage exclusif de leur auteur. Toute note qui est versée dans un dossier pour qu'une autre personne puisse en prendre connaissance et éventuellement s'en servir pour sa propre réflexion ne peut être considérée comme une note personnelle (art. 9).
- **brouillon** : on entend par ce terme un document en voie de préparation n'ayant pas encore atteint un stade définitif de rédaction. Dès que le stade définitif est atteint, comme dans le cas d'un projet, cela ne constitue plus un brouillon.
- **document inexistant** : seuls les documents existants au moment de la réception d'une demande peuvent faire l'objet d'une demande d'accès. La Société n'a pas à créer de nouveaux documents, par exemple faire un résumé de dossier ou confectionner ou modifier un programme informatique pour donner des statistiques (art. 15). Par contre, interroger le système informatique par une requête ne constitue pas une création de document dans la mesure où les renseignements demandés se trouvent dans le système informatique et qu'il ne s'agit que d'en faire le repérage en fixant de nouveaux paramètres.
- **document déjà publié** : on envoie le demandeur à l'éditeur ou à une bibliothèque – par exemple pour des renseignements venant du guide d'évaluation des voitures d'occasion (*Red Book*), de l'Éditeur officiel ou de la Direction des communications pour les documents de la Société qui ont été publiés ou édités.

⇒ Ces exceptions ne peuvent être invoquées lorsqu'il s'agit de renseignements personnels.

## D. Restrictions impératives au droit d'accès à un document

Elles s'appliquent aux renseignements dont la communication et même la confirmation de leur existence est interdite.

- Renseignements ayant des incidences sur l'économie
  1. Le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle **fourni par un tiers** et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, *sauf* avec son consentement. La Loi prévoit une procédure obligatoire d'avis au tiers pour obtenir son consentement

(art. : 23, 25 et 49), par exemple dans le cas de renseignements sur un procédé technique ou industriel inclus dans une soumission déposée à la Société.

⇒ On entend par **fourni par un tiers** des renseignements qui ont été fournis par un tiers et dont la transmission vient d'un tiers. Un organisme public qui a fourni des renseignements à un autre organisme public ne peut être qualifié de « tiers ». Cela explique pourquoi, lorsqu'un organisme est saisi d'une demande relevant davantage de la compétence d'un autre organisme, il doit envoyer le demandeur à cet autre organisme (art. 48).

⇒ Un document fourni par un tiers doit répondre à quatre conditions pour justifier le refus :

- 1) les renseignements doivent être de l'une ou l'autre des catégories de renseignements mentionnées;
- 2) ils doivent avoir été fournis par le tiers et non seulement le concerner;
- 3) leur nature confidentielle doit être prouvée;
- 4) ils doivent être habituellement traités de façon confidentielle par le tiers.

2. Un renseignement fourni par un tiers peut être refusé lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sauf avec son consentement. La Loi prévoit une procédure obligatoire d'avis au tiers pour obtenir son consentement (art. 24, 25 et 49), par exemple dans le cas de renseignements sur le parc de véhicules d'une compagnie de location, demandés par un concurrent.

⇒ Encore ici, il doit s'agir de renseignements « fournis par un tiers ». Toutefois, il n'est pas nécessaire qu'ils entrent dans une catégorie spéciale; il suffit de démontrer que leur divulgation risquerait de provoquer une des situations mentionnées.

▪ Renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques

⇒ Ces renseignements sont protégés pour 25 ans.

1. Communications du Conseil exécutif à l'un de ses membres, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, *sauf* si le Conseil exécutif n'en décide autrement (art. 33).
2. Communications d'un membre du Conseil exécutif à un autre membre de ce conseil, *sauf* si l'auteur n'en décide autrement (art. 33).
3. Recommandations du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel au Conseil exécutif, *sauf* si l'auteur ou le destinataire n'en décide autrement (art. 33).
4. Recommandations d'un membre du Conseil exécutif au Conseil exécutif, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, *sauf* si l'auteur ou le destinataire n'en décide autrement (art. 33).
5. Analyses effectuées au sein du ministère du Conseil exécutif ou du secrétariat du Conseil du trésor et portant sur une recommandation ou une demande faite par un ministre, un comité ministériel ou un organisme public, ou sur une version préliminaire ou un projet de texte législatif ou réglementaire (art. 33).
6. Mémoires ou comptes rendus des délibérations du Conseil exécutif ou d'un comité ministériel (art. 33). Conformément à l'article 48, les demandes concernant les décisions du Conseil exécutif ou du Conseil du trésor sont dirigées vers ces organismes qui y répondent en application de l'article 30.
7. Liste des titres de documents comportant des recommandations au Conseil exécutif ou au Conseil du trésor. L'ordre du jour d'une réunion du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel (art. 33).
8. Document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée nationale, document du cabinet du président de l'Assemblée nationale, d'un membre de celle-ci ainsi que le document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire, *sauf* si le membre ne le juge opportun (art. 34).
  - Renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique
    1. Renseignement ou confirmation de l'existence d'un renseignement contenu dans un document détenu dans l'exercice d'une fonction, prévue par la Loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration à cette fin avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction lorsque sa divulgation serait susceptible (art. 28) :

- d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;
- d'entraver le déroulement d'une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;
- de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;
- de mettre en péril la sécurité d'une personne;
- de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;
- de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer le respect de la loi;
- de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;
- de favoriser l'évasion d'un détenu;
- de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

⇒ Les renseignements visés ici doivent être contenus dans un document détenu par l'organisme dans l'exercice d'une fonction de prévention, de détection ou de répression qui est déjà prévu par la loi ou dans le cadre d'une collaboration avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction.

Ex. : La SQ, dans le cadre d'une enquête sur le recel de véhicules nous communique des renseignements nous permettant de les identifier dans le cadre de nos opérations et de leur communiquer certains renseignements.

2. Renseignement obtenu par le service de sécurité interne d'un organisme public désigné par règlement par le gouvernement, dans le cadre d'une enquête ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois susceptibles d'être commis au sein de l'organisme par ses membres, son conseil d'administration ou son personnel (art. 28) ou par ceux de ses agents ou mandataires. Ce renseignement est protégé s'il peut produire un des effets mentionnés au paragraphe précédent.

⇒ Renseignement obtenu dans le cadre d'une enquête effectuée par notre service de vérification interne à propos d'un employé de la Société.

3. Renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi (art. 29).
4. Renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne (art. 29) (ex. : endroit où l'impression des permis de conduire s'effectue).

## **E. Restrictions facultatives au droit d'accès à un document**

Ces exceptions s'appliquent aux renseignements dont la communication et même la confirmation peuvent être interdites.

### Renseignements ayant des incidences sur l'économie

1. Renseignement dont la divulgation révélerait un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction ou un projet de transaction concernant des biens, des services ou des travaux, un projet de tarification, un projet d'imposition de taxe ou de redevance ou une modification de celles-ci lorsque cela procurerait un avantage indu à une personne, lui causerait un préjudice sérieux, porterait un préjudice sérieux aux intérêts économiques de l'organisme ou de la collectivité à l'égard de laquelle il est compétent (ex. : projet de nouvelle tarification sur les permis de conduire basée sur les points d'inaptitude, détails d'un projet de construction ou de rénovation d'un immeuble) (art. 21).

⇒ Le préjudice ou l'avantage indu doit être de nature économique.

2. Secret industriel, renseignement industriel, financier, commercial, scientifique ou technique appartenant à la Société et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver la négociation d'un contrat, de causer une perte à la Société ou de procurer un avantage appréciable à une personne (ex. : renseignement sur un projet de commercialisation d'un produit informatique élaboré par la Société) (art. 22).

⇒ **renseignement commercial** : un renseignement qui concerne le commerce, la vente d'un produit (ex. : vente de billets de loterie par Loto-Québec).

⇒ **renseignement technique** : un renseignement lié à des compétences particulières, à la description de la fabrication d'un équipement très spécialisé.

⇒ En cas de contestation, c'est à la Société de prouver la probabilité des conséquences visées à l'article 22.

3. Étude préparée en vue de l'imposition d'une taxe, d'un tarif ou d'une redevance (art. 27) (ex. : mémoire présenté au comité de direction pour la refonte des contributions d'assurance ou de la tarification sur l'immatriculation).

⇒ Cette restriction est valable pendant 10 ans à compter de la date de la rédaction du document.

- Renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques

1. Opinion juridique (art. 31)

⇒ Même s'il s'agit d'une restriction facultative, une opinion juridique est déjà protégée, en règle générale, par le secret professionnel, en l'occurrence par l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne, qui a préséance sur la Loi sur l'accès. Cependant, le secret appartient au client qui en a commandé la rédaction (en l'occurrence la Société); il peut ainsi y renoncer. Il appartient donc au client d'invoquer ou non l'article 31 ou le secret professionnel.

⇒ L'opinion juridique est une appréciation juridique qui engage son auteur (soit un notaire, soit un avocat).

⇒ Il n'est pas nécessaire que le document soit titré « Avis juridique » ou « Opinion juridique » : l'avis ou l'opinion peut être inclus dans tout type de document.

2. Analyse dont la divulgation risquerait d'avoir un effet sur une procédure judiciaire ou quasi judiciaire en cours (art. 32)

⇒ On entend par **analyse** : une opération intellectuelle traduisant le cheminement de la pensée de l'auteur, une décomposition de renseignements et leur agencement, mais non simplement des faits repris chronologiquement.

⇒ La procédure judiciaire ou quasi judiciaire doit être entamée ou sur le point de l'être; elle doit être prévisible ou imminente.

3. Mémoires de délibérations d'une séance du conseil d'administration ou d'un de ses comités (art. 35)

⇒ On entend par **mémoires de délibérations** : les renseignements qui sont d'ordre délibératif, qui démontrent la discussion. Les décisions en elles-mêmes ne sont pas délibératives puisqu'elles démontrent que le processus délibératif est terminé. Cela ne comprend pas tout le procès-verbal. C'est ni plus ni moins que le compte rendu des discussions qui ont mené à la décision.

⇒ Cette restriction ne peut s'appliquer qu'au conseil d'administration de la Société et à ses comités, mais pas au comité interne.

4. Version préliminaire ou projet d'un texte législatif et les analyses s'y rapportant (art. 36) (ex. : projet de règlement)

⇒ Cette restriction s'applique tant que le projet de loi n'est pas déposé à l'Assemblée nationale ou que le règlement n'a pas été publié.

5. Avis ou recommandation faits par la Société, par son personnel ou par un membre de son conseil d'administration ou faits par un autre organisme public, ou par un consultant ou un conseiller sur une matière de sa compétence (art. 37)

⇒ On entend par **avis** ou **recommandation** : l'énoncé d'un jugement de valeur conditionnant l'exercice d'un choix entre diverses possibilités. Contrairement à l'analyse, l'avis reflète une appréciation subjective de l'auteur. Dans un même document, on trouve souvent une partie analytique et une partie avis ou recommandation.

*N.B. Pour les avis et recommandations concernant une personne physique, voir 6.2 1 B (art. 86.1).*

6. Avis ou recommandation faits par la Société à un autre organisme jusqu'à ce que la décision finale ait été rendue publique par l'autorité compétente (art. 38) (ex. : avis recommandant ou non une poursuite pénale déposée au ministère des Transports dans le cadre du contrôle du transport routier)

*N.B. Pour les avis et recommandations concernant une personne physique, voir 6.2 1 B (art.86.1).*

7. Analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel tant que ce processus n'est pas terminé ou qu'il ne s'est pas écoulé 5 ans depuis que l'analyse a été faite (art. 39)

⇒ Lorsque le processus décisionnel est terminé ou que cela fait plus de 5 ans, l'analyse est accessible.

⇒ Voir la définition d'une analyse et l'exception prévue dans le cadre d'une procédure judiciaire à l'article 32.

8. Épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de l'expérience et de la compétence d'une personne tant que cette épreuve est utilisée (art. 40) (ex. : examen de conduite, questions d'entrevue pour l'embauche d'un employé ou les tests d'évaluation des risques de récidive de conduite en état d'ébriété)

⇒ On entend par **épreuve** : tous les documents qui ont pour utilité première l'évaluation des connaissances, de l'aptitude, de l'expérience et de la compétence d'une personne, ce qui peut également inclure les réponses de cette personne.

Délai : tant que cette épreuve sera utilisée.

- Renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales

1. Renseignement obtenu d'un gouvernement autre que celui du Québec ou d'une organisation internationale (art. 18)

⇒ Seuls le gouvernement, un ministère, le lieutenant-gouverneur, le Conseil exécutif et le Conseil du trésor peuvent invoquer cette exception.

2. Renseignement dont la divulgation porterait vraisemblablement préjudice à la conduite des relations entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement ou une organisation internationale (art. 19)

- Renseignements ayant des incidences sur les négociations entre organismes publics

⇒ Renseignement dont la divulgation entraverait vraisemblablement une négociation en cours avec un autre organisme public dans un domaine de leur compétence (art. 20)

- Renseignements ayant des incidences sur la vérification

1. Renseignement dont la divulgation ou la confirmation de l'existence serait susceptible d'entraver le déroulement d'une opération de vérification, de révéler un programme ou un plan d'activité de vérification, de révéler une source confidentielle d'information relative à une vérification ou de porter sérieusement atteinte au pouvoir d'appréciation accordé au vérificateur général (art. 41)

⇒ Seuls le vérificateur général ou une personne exerçant une fonction de vérification dans un organisme public au sens de la Loi sur le

vérificateur général peuvent invoquer cette disposition. À la Société, on parle de vérification interne : Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes; ou de vérification externe : une firme (comptable) spécialiste en vérification.

## 6.2 LE DROIT D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant (art. 83).

### 1. L'ACCESSIBILITÉ

#### A. Le droit

Ce droit est accordé à toute personne physique qui justifie son identité soit à titre de personne concernée ou de représentant, soit à titre de titulaire de l'autorité parentale dans le cas des enfants mineurs, et ce, même si le mineur est décédé. Cela démontre que l'autorité parentale survit même au décès de l'enfant.

Un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux (tel que défini à l'art. 7 de la Loi sur l'accès). Quant au mineur de 14 ans et plus, il a le droit d'accès à ce type de renseignement, et ses parents devront obtenir son consentement pour avoir accès à ces renseignements (ex. : une mineure ayant subi un avortement).

À titre d'exception, les héritiers, les successeurs, les bénéficiaires d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès et le liquidateur de la succession ont également droit d'accès aux renseignements concernant la personne décédée dans la mesure où il sera démontré une des qualités prévues et que l'intérêt à ce titre est mis en cause (le pourquoi de la demande) (art. 88.1 de la Loi sur l'accès).

Dans un cas où une personne ayant une des qualités prévues à l'article 88.1 de la Loi sur l'accès voudrait obtenir le dossier d'une personne décédée dans un accident afin de connaître toutes les circonstances entourant cet accident, la Commission d'accès à l'information a considéré que la curiosité ne constituait pas l'intérêt requis.

Même si cette personne a fait la preuve de sa qualité (prévue à l'article 88.1) et de son intérêt, elle n'aura accès qu'aux renseignements nécessaires pour faire valoir ses droits à ce titre (qualité prévue à la Loi). En règle générale, le demandeur n'aura jamais droit à la totalité du dossier de la personne décédée.

Ex. : Le liquidateur d'une succession conteste la décision portant sur l'absence de lien de causalité entre le décès et l'accident. Dans la mesure où il aura fait la preuve de sa qualité de liquidateur et que le montant de l'indemnité serait, s'il y a lieu, accordé à la succession selon les règles d'attribution de la Loi sur l'assurance automobile du Québec, il aura droit uniquement aux documents concernant la personne décédée qui auront servi à conclure à l'absence de ce lien de causalité.

## B. Les exceptions au principe d'accessibilité

La principale exception au droit d'une personne d'accéder aux renseignements qui la concernent découle du respect d'un autre droit fondamental, celui de la confidentialité des renseignements personnels concernant une autre personne (tiers).

- Ainsi, **si** l'accès aux renseignements qui la concernent permettait à une personne de **prendre connaissance de renseignements concernant une autre personne et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne**, cet accès devrait être refusé (art. 88).

*Ex. : « Nuire sérieusement » a déjà été interprété comme nuire à des relations personnelles, professionnelles ou à un climat de travail.*

- **Si** les renseignements personnels **constituent** également des renseignements dont on peut ou dont on doit refuser l'accès en vertu **des restrictions au droit d'accès** (voir 6.1, les sections c, d et e), ces renseignements peuvent ou doivent alors être refusés.

*Ex. : Une analyse dans un dossier d'indemnisation, qui pourrait avoir une incidence sur une procédure judiciaire en cours.*

⇒ Il faut toutefois souligner une différence importante pour les avis ou les recommandations concernant les renseignements personnels : contrairement aux prescriptions de l'article 37, les avis ou les recommandations doivent être rendus accessibles lorsque la décision finale de la Société a été rendue (art. 86.1).

*Ex. : L'avis donné par le personnel à propos d'un dossier d'indemnisation devra être accessible dès que la décision dans le dossier sera rendue.*

*Si l'avis porte sur un renseignement médical, voir art. 87.1 ci-dessous.*

- **Si** la communication des renseignements pouvait être **préjudiciable à la santé de la personne concernée** (art. 87.1).

*Ex. : Renseignements tirés d'un dossier psychiatrique alors que la personne est en période dépressive.*

⇒ Dans un tel cas, il faut préciser que le refus est temporaire et qu'on doit avoir l'avis du médecin traitant.

**N.B.** : À noter que la Société doit fournir, à la demande de cette personne, l'assistance d'un professionnel de la santé pour l'aider à comprendre ces renseignements (article 84.1).

## **2. LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Toute personne a droit à la confidentialité des renseignements personnels qui la concernent et qui sont détenus par la Société (art. 53).

De tels renseignements ne peuvent être divulgués à une tierce personne sans l'autorisation de la personne concernée ou celle du titulaire de l'autorité parentale (pour les mineurs) (art. 53).

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier (art. 54).

Le nom d'une personne physique n'est pas en soi un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement concernant cette personne ou que sa seule mention révélerait un renseignement personnel sur cette personne (art. 56).

Ces trois articles constituent la base du droit à la confidentialité des renseignements personnels.

### **A. 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 avant de communiquer à des tiers des renseignements personnels la concernant.

La Loi ne définit pas les conditions de validité du consentement. On peut se référer aux critères du Code civil en cette matière, soit un consentement libre et éclairé donné par une personne ayant la capacité légale de le faire. On peut également considérer les critères de la Loi sur le secteur privé, selon lesquels le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques.

Ainsi, dans le cas d'une personne mineure, c'est le titulaire de l'autorité parentale (c.-à-d. le père, la mère ou le tuteur) qui donne le consentement. Par contre, le mineur de 14 ans et plus peut être apte à consentir. Dans le cas des autres personnes incapables, il faut se référer à la déclaration du tribunal pour savoir qui peut consentir (la personne concernée ou le tuteur au majeur). Dans le cas du tuteur au majeur, ce dernier n'ayant pas nécessairement perdu le droit de consentir, la tutelle peut être partielle ou temporaire. Dans le cas d'une curatelle au majeur, la tutelle sera totale.

Il est à noter que la Commission d'accès à l'information privilégie un consentement écrit même si la loi ne l'exige pas, et ce, pour en faire la preuve, si besoin est.

À défaut d'utiliser un formulaire offert par la Société, il y aurait lieu de présenter un consentement écrit le plus précis possible – les documents et renseignements à communiquer, à qui les communiquer, etc.

## **B. Renseignements personnels**

La Loi prévoit la confidentialité des renseignements personnels et non de tout renseignement personnel. La réunion de deux conditions s'avère nécessaire pour qu'un renseignement soit qualifié de personnel : le renseignement doit concerner une personne physique (c.-à-d. qu'il doit révéler quelque chose sur cette personne) **et** il doit donner le moyen, l'occasion ou la possibilité d'identifier cette personne.

Afin de donner un aperçu de cette jurisprudence, voici quelques exemples de renseignements personnels : NAS, NAM, adresse, date de naissance, numéro de carte de crédit.

## **C. Renseignements personnels à caractère public**

Certains renseignements personnels peuvent, en vertu de la Loi, avoir un caractère public; ainsi, ils ne sont pas confidentiels et ne sont pas protégés par la Loi sur l'accès (art. 55). Cependant, ce caractère public ne se présume pas; il doit être expressément prévu par une loi ou un règlement.

Malgré le caractère public de ces renseignements, la Loi sur l'accès permet à un organisme qui détient un fichier de tels renseignements d'en

refuser l'accès ou d'en permettre la consultation uniquement sur place si elle a des motifs raisonnables de croire qu'ils seront utilisés à des fins illégitimes. Ex. : la sollicitation commerciale.

Ainsi, la Loi sur l'accès prévoit que les renseignements suivants ont un caractère public :

- **concernant le personnel de direction**, le personnel d'encadrement, les membres du conseil d'administration : le **nom**, le **titre**, la **fonction**, la **classification**, le **traitement**, l'**adresse** et le **numéro de téléphone au travail** (art. 57, al. 1, par. 1);

⇒ on entend par **personnel d'encadrement** : l'ensemble des cadres d'un organisme.

- **concernant les membres du personnel** d'un organisme : le **nom**, le **titre**, la **fonction**, l'**adresse** et le **numéro de téléphone au travail**, la **classification**, y compris l'**échelle de traitement** rattachée à cette classification, **sauf** si un de ces renseignements aurait pour effet de révéler le traitement (art. 57, al. 1, par. 2 et dernier alinéa);

⇒ il faut souligner que les gestes et écrits faits dans l'exercice des fonctions des employés ne sont pas considérés comme des renseignements personnels sur leurs auteurs; parce qu'ils constituent un prolongement de leurs fonctions, ils sont des renseignements à caractère public (ex. : commentaires personnels sur un client, écrits dans un suivi de dossier).

- **concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de services** conclu avec la Société (art. 57, al. 1, par. 3);

⇒ un professionnel qui aurait un contrat avec la Société, les renseignements concernant son identité ou les honoraires qui lui ont été versés.

- **concernant une personne qui bénéficie d'un avantage économique** conféré par un organisme public en vertu d'un pouvoir discrétionnaire : le nom et l'adresse de cette personne (art. 57, al. 1, par. 4);

*Ex. : Le nom et l'adresse d'une personne qui aurait reçu une subvention de la Société.*

- **concernant le titulaire d'un permis** délivré par la Société ou par un autre organisme public et **dont la détention est requise pour exercer une activité ou une profession ou pour exploiter un commerce** : le nom et l'adresse de l'établissement de cette personne (art. 57, al. 1, par. 5);

*Ex. : Noms et adresses des détenteurs d'une licence de bingo.*

### **Perte du caractère public**

- ⇒ si la divulgation des renseignements à caractère public (art. 57, al. 1, par. 1 à 5) peut nuire ou entraver le travail d'une personne qui est chargée de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, alors ces renseignements perdent leur caractère public et reprennent leur caractère personnel.
- ⇒ pour les cas prévus aux par. 3 et 4, les renseignements perdent leur caractère public dans la mesure où la communication de cette information révélerait un renseignement visé par une restriction prévue à la section 6.1 D et E.
- décision d'un organisme quasi judiciaire (art. 29.1) et renseignements obtenus dans le cadre de sa fonction juridictionnelle (art. 53) : la décision et les renseignements obtenus sont publics même s'il s'agit de renseignements personnels. Cependant, ils demeureront confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il y avait le huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

### **D. Exceptions au consentement de la personne concernée**

La Loi sur l'accès prévoit certaines exceptions au principe du consentement préalable de la personne concernée avant de communiquer des renseignements la concernant à un tiers. Ces exceptions doivent être interprétées de façon restrictive. Elles se trouvent principalement à l'article 59 de la Loi.

Ainsi, un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel :

- si sa communication est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec ou à une loi que l'organisme est chargé d'appliquer (art. 59, par. 1 et 3);
  - ⇒ dans un tel cas, on ne peut communiquer le renseignement qu'au procureur général, qu'au procureur de la Société ou à un organisme chargé de prévenir, réprimer ou détecter le crime ou les infractions aux lois.
  - ⇒ par **loi applicable au Québec**, on entend également une loi fédérale si son application est requise sur le territoire du Québec (ex. : Loi sur l'assurance-chômage, Code criminel).

- si sa communication est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire intentée par la Société (art. 59, par. 2);
  - ⇒ dans un tel cas, ce sont les procureurs de la Société ou le procureur général qui agit comme procureur de la Société qui ont accès à ces renseignements.
- s'il y a une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée (art. 59, par. 4) (voir pour l'application : *Procédure pour la communication de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide*);
- s'il y a communication de renseignements à une personne à des fins d'études, de recherche ou de statistique par une autre personne si elle a obtenu une autorisation préalable de la Commission d'accès à l'information (art. 59, par. 5 et art. 125);
  - ⇒ dans un tel cas, et même avec l'autorisation de la Commission d'accès à l'information (CAI), la Société n'est pas tenue d'acquiescer à cette demande. Si elle acquiesce, cela sera aux conditions fixées par la CAI. Elle y acquiescera dans la mesure où il y a un lien avec la mission de la Société ou dans le cadre d'un programme gouvernemental.
- s'il s'agit de renseignements nécessaires à l'application d'une loi ou d'un règlement au Québec, que cette communication soit ou non expressément prévue par la Loi (art. 59, par. 8; art. 67);
  - ⇒ on entend par **nécessaire** : ce qui est indispensable et dont on a absolument besoin pour appliquer la Loi ou le règlement.
  - ⇒ dans de tels cas, il faut également respecter les exigences de l'article 67.3.
  - ⇒ inscription au **registre des communications de renseignements** de tous les types de communications effectuées aux fins d'application d'une loi. Ce registre est tenu par le Secteur de l'accès aux documents (art. 67.3).
- s'il s'agit de renseignements nécessaires à l'application d'une convention collective, d'un décret ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail (art. 59, par. 8 et art. 67.1);
- s'il s'agit de renseignements nécessaires à l'exercice d'un mandat ou d'un contrat de service ou d'entreprise confié par l'organisme public (art. 59, par. 8 et art. 67.2) (ex. : évaluation médicale demandée à un expert médical par un agent d'indemnisation);

- ⇒ dans un tel cas, le mandat doit obligatoirement être donné par écrit, et ce, même si l'exécutant du contrat ou le mandataire est un organisme public. Il doit contenir un engagement à la confidentialité de la part de toute personne à qui le renseignement est communiqué.
- ⇒ une obligation d'aviser le responsable de toute violation de la confidentialité.
- ⇒ permettre au responsable de faire des vérifications.

Lorsque celui qui exécute le contrat ou le mandat est un autre organisme public, toutes les conditions mentionnées ci-dessus sont inapplicables (sauf l'exigence que le contrat ou mandat doit être consigné par écrit et le caractère nécessaire de la communication).

Lorsque l'exécutant ou le mandataire est un membre d'un ordre professionnel, toutes les exigences mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas.

- s'il s'agit de renseignements nécessaires à l'exercice des attributions de l'organisme receveur, ou à la mise en œuvre d'un de ses programmes sans qu'il soit nécessaire aux fins de l'application d'une loi (art. 59, par. 8 et art. 68);
  - ⇒ dans un tel cas, il doit y avoir une entente qui sera soumise pour avis à la Commission d'accès à l'information (art. 70).
- s'il s'agit de communiquer un fichier de renseignements personnels aux fins de le comparer avec un fichier détenu par une personne ou un organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec (art. 59, par. 8 et art. 68.1);
  - ⇒ si la communication est expressément prévue par la Loi; entente écrite transmise à la CAI, entrant en vigueur 30 jours après sa réception.
  - ⇒ si la communication n'est pas prévue par la Loi, entente écrite soumise pour avis à la CAI (art.70).
- s'il s'agit de renseignements communiqués entre corps policiers (art. 59, par. 8 et art. 61);
  - ⇒ dans un tel cas, seuls les corps policiers peuvent échanger entre eux des renseignements personnels.

- s'il s'agit de renseignements sur l'identité d'une personne afin de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé (art. 59, par. 8 et art. 66);

⇒ quand on doit communiquer certains renseignements personnels (renseignements d'identité) à Équifax pour obtenir d'autres renseignements personnels.

- si des circonstances exceptionnelles le justifient (art. 59, par. 8 et art. 68);

⇒ les cas de circonstances exceptionnelles sont très rares. Il y eut déjà eu des transferts de renseignements aux Amputés de guerre du Canada, pour lesquels il fallait une entente approuvée par la Commission d'accès à l'information (art. 70). À noter que cette entente a pris fin en août 1994.

Les critères à considérer pour l'application de cette disposition sont notamment l'absence de disposition législative permettant la communication ainsi qu'un volet humanitaire.

- s'il s'agit de renseignements qui sont exigés par un mandat, une assignation ou une ordonnance d'une personne ou d'un organisme qui a le pouvoir de contraindre à leur communication (art. 171, par. 3);

⇒ Cette ordonnance a préséance sur l'application des restrictions au droit d'accès (ex. : subpoena duces tecum\* de la cour, d'un avocat ou d'une personne ayant des pouvoirs de commissaire-enquêteur ou un mandat de perquisition présenté par un policier).

\* Définition : Le subpoena duces tecum est l'ordre donné à un témoin de comparaître en cour pour y être interrogé et y apporter certains documents qu'il possède et qu'on lui demandera de produire. Si l'avocat qui délivre l'assignation est d'accord pour un simple dépôt des documents à la cour sans qu'on ait à s'y présenter, il doit y avoir eu consentement de l'autre partie à cet effet pour assurer le respect du droit du contre-interrogatoire et de la confidentialité. En effet, le fait de recevoir un subpoena d'un avocat ne permet pas de communiquer les renseignements personnels d'un tiers, sans son consentement, avant l'audience.

- s'il s'agit de renseignements exigés par le Protecteur du citoyen (art. 171, par. 3).

### 3. LE DROIT À 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.

Ce droit ne vise que les renseignements personnels qui sont objectifs et vérifiables. Ainsi, une opinion, un avis ou un diagnostic ne peuvent être rectifiés à la suite d'une demande de rectification. Il en va de même pour une décision prise par un organisme dans l'exercice de sa compétence.

*Ex. : Une date inexacte dans une expertise médicale peut être rectifiée à la suite d'une demande de rectification. Par ailleurs, ni le diagnostic du médecin ni la décision de l'agent d'indemnisation ne pourront être modifiés par une demande de rectification.*

+++++