

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 :

- LES RÉFÉRENCES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT UN EMPLOYÉ : QUE PEUT DIVULGUER L'EMPLOYEUR?
- UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR : DES MESURES DE SÉCURITÉ RECOMMANDÉES PAR LA COMMISSION
- RÉSUMÉS DES ENQUÊTES ET DÉCISIONS



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

PARTENAIRE FINANCIER

Relations
avec les citoyens
et Immigration

Québec 

LES RÉFÉRENCES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT UN EMPLOYÉ: QUE PEUT DIVULGUER L'EMPLOYEUR?

L'employeur est souvent confronté à des demandes de renseignements personnels concernant ses employés actuels ou anciens: références, renseignements concernant le poste et le salaire lors d'emprunts ou d'obtention de crédit par l'employé, renseignements demandés par des agents de recouvrement de créance ou des enquêteurs, etc. Qu'est-ce qu'un employeur peut divulguer et à quelles conditions?

Ce n'est pas une nouvelle, la loi et le Code civil du Québec reconnaissent le caractère confidentiel des renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier (art. 13 de la loi et 37 C.C.Q.). Toutefois, il est possible de communiquer de tels renseignements dans certaines situations, par exemple lorsque la personne consent à leur divulgation (art. 13) ou encore, lorsque les renseignements sont communiqués à une personne ou à un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions (art. 18, par. 6).

2

En pratique, qu'est-ce que cela implique pour un employeur? Il faudra retenir le principe que l'on ne peut communiquer de renseignements personnels concernant ses employés, sans d'abord avoir obtenu leur consentement à cet effet.

Les renseignements personnels

Dans le secteur public, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels¹ confère également un caractère confidentiel aux renseignements «nominatifs». La définition de renseignement nominatif est identique à celle de «renseignement personnel» de la loi sur le secteur privé. On peut donc s'inspirer de la jurisprudence rendue en la matière, tant dans le secteur public que privé, pour circonscrire cette notion à l'égard des renseignements concernant les employés. Ainsi, la Commission a statué sur le caractère nominatif et/ou personnel, donc confidentiel des renseignements suivants: les qualifications, l'expérience, la formation et les diplômes², le traitement, l'évaluation de son travail et de son rendement³, les mesures disciplinaires imposées à un employé⁴, la date de naissance, l'âge, les coordonnées personnelles, le numéro d'assurance sociale⁵ ou de permis de conduire⁶, les renseignements concernant son état de santé⁷, les dates de vacances⁸, le numéro de carte de crédit, etc.

Toute demande visant la divulgation de ces renseignements nécessite donc, sauf quelques exceptions, le consentement de l'employé. Ce consentement pourra toutefois être donné à la personne, entreprise ou organisme qui tente de recueillir les

Sommaire



Les références et autres renseignements concernant un employé : que peut divulguer l'employeur? 2

Utilisation du télécopieur : Des mesures de sécurité recommandées par la Commission 4

Résumés des enquêtes et décisions 6

6



renseignements auprès de votre entreprise. À titre d'exemple, l'institution financière où l'employé a présenté une demande de prêt, aura possiblement obtenu de celui-ci, un consentement autorisant la divulgation de renseignements concernant son emploi et son salaire à la banque. Évidemment, la prudence requiert que l'employeur obtienne copie de cette autorisation avant de divulguer les renseignements, et s'assure de l'identité et de la fonction de la personne à qui les renseignements sont communiqués. L'entreprise peut également vérifier auprès de l'employé concerné, afin d'obtenir l'autorisation de divulguer les renseignements demandés.

En ce qui concerne le cas particulier des références, la pratique veut que ces renseignements soient divulgués verbalement, la plupart du temps, par téléphone. Bien que la loi ne s'applique qu'aux renseignements personnels contenus dans un document, il importe de rappeler qu'elle interdit toute communication, même verbale, de renseignements personnels lorsqu'ils sont consignés sur un support documentaire. Ainsi, la divulgation de renseignements quant à la formation et l'expérience d'une personne (contenue au curriculum vitæ ou sur le formulaire d'embauche), l'évaluation de son rendement (contenue sur les formulaires d'évaluation, s'il y a lieu), et les mesures disciplinaires (contenues au dossier disciplinaire) nécessite le consentement préalable de la personne concernée. Encore une fois, si le futur employeur a obtenu un consentement, il devra être communiqué à l'entreprise avant qu'elle ne puisse divulguer ces renseignements.

Le consentement

L'article 14 de la loi précise les balises que doit respecter un consentement à la divulgation de renseignements personnels. Celui-ci doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Par ailleurs, il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé. À défaut de remplir ces conditions, le consentement est réputé sans effet, dès lors la communication de renseignements effectuée sur la base de ce consentement devient illégale. Il est donc primordial de respecter ces balises dans l'élaboration d'un consentement à la communication de renseignements personnels.

Est-ce à dire que ce consentement doit nécessairement être consigné par écrit? La loi ne l'exige pas, à condition qu'il soit manifeste et qu'on puisse en faire la preuve. L'écrit comporte donc des avantages évidents...

De façon pratique, on peut se demander si le fait qu'une personne indique votre nom au chapitre des références, dans son curriculum vitæ, constitue un consentement implicite à la divulgation, par vous, de renseignements nominatifs la concernant et reliés à son emploi au sein de votre entreprise? Si tel

est le cas, peut-on dire qu'il s'agit d'un consentement «manifeste»? La Commission ne s'est jamais prononcée de façon formelle sur cette question. La prudence est donc de mise.

Les communications sans consentement

L'employeur peut communiquer certains renseignements personnels, sans le consentement de l'employé, et ce, en conformité avec la loi. À titre d'exemple, mentionnons les renseignements communiqués au syndicat en vertu de la convention collective et les renseignements transmis aux ministères du revenu concernant les déductions à la source, donc nécessaires à l'application des lois fiscales (art. 18, par 4), les renseignements communiqués à une personne ou entreprise ayant le mandat de préparer la paye des employés de votre entreprise (art. 20), etc. D'autres renseignements personnels peuvent être communiqués à de tierces personnes, entreprises ou organismes, conformément aux différents paragraphes de l'article 18 de la loi.

Conclusion

La communication de renseignements personnels concernant les employés, doit se faire avec circonspection par l'employeur compte tenu du caractère confidentiel de ces renseignements. L'obtention du consentement préalable de l'employé, conforme aux prescriptions de l'article 14, demeure la meilleure garantie du respect de la loi.

1. L.R.Q., c. A.2.1, citée Loi sur l'accès.
2. Houda c. Commission des droits de la personne (1984-86) C.A.I. 222 et Boucher c. Ville de Laval (1986) C.A.I. 548.
3. Voir notamment: Winters c. C.U.M. (1987) C.A.I. 390.
4. Par exemple: Dufour c. Commission scolaire Nouvelle-Beauce (1984-86) C.A.I. 25; Winters c. C.U.M. (1987) C.A.I. 370.
5. Bayle c. Université laval (1992) C.A.I. 240.
6. X. c. Le Rouet métiers d'art inc., dossier d'enquête no. 94 12 02, résumé dans L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI, janvier 1995.
7. Notamment: X. c. Doe Chemical Canada (1994) C.A.I. 205.
8. Sénécal c. Ville de Magog (1992) C.A.I. 309.

UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR: DES MESURES DE SÉCURITÉ RECOMMANDÉES PAR LA COMMISSION

Le télécopieur permet de communiquer rapidement des documents. Toutefois, la transmission de renseignements personnels par ce moyen de communication peut entraîner des bris de confidentialité pouvant causer préjudice aux personnes concernées par les renseignements.

La Commission d'accès a été saisie de plusieurs plaintes où, à la suite de la transmission de documents par télécopie, des renseignements personnels ont été portés à la connaissance de personnes non autorisées. Dans une optique de prévention, nous dit-elle, la Commission a décidé de rédiger un document visant à sensibiliser, dans un premier temps, les organismes publics, puis les entreprises privées, aux exigences relatives à l'utilisation du télécopieur.

Le premier document de la Commission, «Exigences relatives à l'utilisation des télécopieurs dans les organismes publics», a été repris, dans une version abrégée, à l'intention des organismes publics et des entreprises privées. Il s'agit de la fiche «CONTACT» qui s'intitule «Utilisation des télécopieurs». On comprendra que ces exigences ne visent que la transmission de documents contenant des renseignements personnels.

4

D'entrée de jeu, la Commission souligne que la confidentialité des messages et communications transmises par le télécopieur est loin de présenter les garanties suffisantes que requièrent les renseignements personnels. Rappelant l'obligation de confidentialité des entreprises à l'égard des renseignements personnels qu'elles recueillent, détiennent, utilisent et communiquent, la Commission pose les exigences suivantes quant à l'utilisation du fax.

Emplacement du télécopieur

Selon la Commission, la sécurité commence par le choix de l'emplacement du fax, afin d'éviter les regards indiscrets et l'accès par des personnes qui n'auraient pas qualité pour connaître les renseignements personnels ainsi transmis. Elle invite donc les entreprises à adopter les mesures suivantes:

- * installer le télécopieur dans un endroit surveillé et non accessible au public;

- * voir à ce que seules les personnes autorisées puissent utiliser le télécopieur;

Ces exigences visent à s'assurer qu'aucune personne ne puisse transmettre, sans droit, des renseignements personnels confidentiels à un destinataire non autorisé, et qu'aucune personne ne puisse prendre connaissance de documents confidentiels qui ne lui sont pas destinés. La Commission souligne que le verrouillage du fax ou du micro-ordinateur, à l'aide d'une clé qui interdit ou permet l'utilisation de l'appareil, est l'une des mesures de sécurité mise à la disposition de l'utilisateur. De même, la boîte à lettres confidentielle, disponible sur certains appareils, permet d'accumuler les documents destinés à une personne en particulier, qui sera la seule à pouvoir en prendre connaissance grâce à un mot de passe exclusif.

Transmission de documents

La Commission signale qu'une entreprise doit attacher autant d'importance à la façon d'utiliser le télécopieur lors de la transmission ou de la réception de documents qu'à la manière de protéger les renseignements personnels qu'il détient.

Ainsi, elle suggère les mesures suivantes afin d'assurer une meilleure protection des renseignements personnels transmis par télécopieur:

- * Avant la transmission d'un document, vérifier si les renseignements personnels qu'il contient peuvent en être extraits (par exemple, en les masquant, s'ils ne sont pas nécessaires au destinataire);
- * Remplir un formulaire d'accompagnement (bordereau d'envoi) indiquant le nom et le numéro de téléphone du destinataire ainsi que le numéro de téléphone de l'expéditeur. Ceci permettra à la personne qui reçoit le document par erreur de communiquer immédiatement avec l'expéditeur ou le destinataire. Par ailleurs, l'avertissement de plus en plus répandu sur les bordereaux de transmission, à l'effet que toute personne qui reçoit, par erreur, le document, devra en aviser l'expéditeur et détruire le document, est une pratique peu coûteuse, qui



devrait être adoptée par toutes les entreprises lors d'envoi de renseignements personnels par télécopieur.

- * Indiquer visiblement le caractère confidentiel des documents;
- * Après avoir composé le numéro de télécopieur du destinataire, vérifier dans la fenêtre du fax si le numéro correspond. En cas d'erreur interrompre la communication. La Commission semble présumer que toutes les entreprises possèdent un afficheur sur leur appareil de télécopie. Si votre entreprise n'en possède pas, les autres mesures de sécurité peuvent, à notre avis, pallier à l'afficheur. Par ailleurs, les numéros les plus souvent utilisés peuvent être mis en mémoire, afin de minimiser les possibilités d'erreur lors de la composition du numéro.
- * Aviser le destinataire de l'heure de transmission du document et s'assurer qu'il sera présent au moment de la réception;
- * Vérifier le rapport de transmission à la fin de la communication. Ce rapport devrait permettre d'identifier la date et l'heure de la transmission, le nombre de pages transmises et le numéro du destinataire. La Commission signale que la plupart des appareils de télécopie peuvent produire un rapport énumérant toutes les transmissions d'une journée, permettant ainsi d'exercer une surveillance «a posteriori» à propos de l'utilisation du télécopieur.
- * Conserver les rapports quotidiens des transmissions par télécopieur, ce document constituant un élément de preuve de toutes les transmissions.
- * Vérifier auprès du destinataire si les documents ont bien été reçus et obtenir confirmation de la réception par la personne autorisée à les recevoir;
- * Vérifier l'urgence de communiquer le document. En effet, la Commission recommande de n'utiliser le télécopieur, pour la transmission de renseignements personnels, qu'en cas d'urgence ou d'imprévu.

Enquête de la Commission

Dans une affaire récente impliquant une entreprise privée, la Commission³, saisie d'une plainte portant sur la communication de renseignements personnels à des personnes non autorisées, a conclu que l'entreprise avait contrevenu aux articles 10 et 13 de la loi, en n'adoptant pas des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements transmis par

télécopieur. Dans cette affaire, une entreprise, dans le but de prendre une décision quant à l'octroi de crédit au plaignant, a communiqué à l'employeur, par télécopieur, une demande de confirmation d'emploi.

Plus précisément, la Commission a reproché à l'entreprise de ne pas avoir vérifié si le destinataire de la demande de confirmation d'emploi était disponible à les recevoir. Le document a donc été communiqué à des personnes non autorisées à prendre connaissance de ces renseignements chez l'employeur du plaignant. Par ailleurs, la Commission a conclu que l'entreprise aurait dû vérifier si le destinataire avait bien reçu le document. Enfin, bien que le document portait la mention «personnel et confidentiel», la Commission a souligné qu'elle n'était pas suffisamment visible. Elle précise qu'il ne suffit pas d'inscrire la mention «confidentiel» sur un document afin de satisfaire aux exigences de l'article 10 de la loi et demande à l'entreprise d'informer son personnel des exigences relatives à l'utilisation des télécopieurs (document de la Commission précité), et d'établir, au profit de la Commission, les moyens retenus pour ce faire.

Conclusion

Les documents de la Commission, concernant les exigences relatives à l'utilisation du télécopieur, sont disponibles gratuitement en s'adressant aux bureaux de la Commission: à Montréal (514) 282-6346; et à Québec (418) 529-7741.

1. Commission d'accès à l'information. «Exigences relatives à l'utilisation des télécopieurs dans les organismes publics». Québec, 1991, 7 pages.
2. Commission d'accès à l'information. «Utilisation des télécopieurs», dans Contact: infoconseils sur la confidentialité des renseignements personnels, janvier 1995.
3. X. c. Beneficial Canada Inc., dossier d'enquête de la Commission no. 94 14 73, résumé dans «L'Informateur privé: Enquêtes de la CAI», mai 1995.

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.

Résumés des enquêtes et décisions de la COMMISSION et des TRIBUNAUX SUPÉRIEURS

AOÛT 1995

Commission d'accès à l'information

Dossier 94 14 95 et 94 14 96 *Charest c. Equifax Canada inc.*

Art. 40 C.C.Q. - Rectification - Opinion - Enquête pré-emploi - Demande de rectification de certains renseignements contenus à un rapport d'enquête pré-emploi. La Commission rappelle que la rectification ne peut viser à modifier l'opinion d'une personne contre son gré. Le demandeur peut toutefois inclure à ce dossier sa version des faits ou des références de tierces personnes le concernant.

6

Dossier 94 05 45 *Boucher c. Coopérative d'habitation du Lac des fées*

Art. 40 de la loi et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne - Renseignements personnels concernant un tiers - Plaintes - Secret professionnel - Demande d'accès au dossier personnel le concernant. L'entreprise refuse deux documents contenant des plaintes et trois documents constituant des opinions juridiques. La Commission conclut que les plaintes doivent être refusées selon l'article 40 de la loi, puisqu'elles permettent d'identifier leur auteur, même si elles étaient dénominalisées. Par ailleurs, les trois avis juridiques prennent la forme d'un raisonnement sur les implications de certains jugements, la procédure en cours ou l'exécution d'un mandat confié au procureur par la société; ils sont soumis au respect du secret professionnel. Le client, la Coopérative, n'a pas renoncé à ce secret; ils sont donc confidentiels selon l'article 9 de la Charte.

ENQUÊTES DE LA CAI

AOÛT 1995

Dossier 94 11 90 *X. c. Commission de la santé et de la sécurité du travail*

Art. 53 Loi sur l'accès et art. 5 Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Plainte: Un enquêteur mandaté par la C.S.S.T. aurait recueilli et divulgué des renseignements nominatifs concernant le plaignant, sans son consentement. La plainte est non fondée. Le plaignant représente un prestataire de la C.S.S.T. Celle-ci a mandaté la firme Investigation B.S.L. inc., pour faire enquête concernant certaines questions au sujet du prestataire de la C.S.S.T. Dans le cadre de cette enquête, l'enquêteur désigné par la firme B.S.L. a appris que le prestataire était représenté par le plaignant, et il a obtenu, de façon verbale, certaines informations à son sujet. Il a également informé l'épouse et le fils du prestataire que le plaignant n'était pas avocat. L'enquête démontre que la C.S.S.T. n'a transmis aucune information concernant le plaignant à l'enquêteur. Par ailleurs, la Loi sur le secteur privé n'a pas été enfreinte puisque aucun des renseignements recueillis ou divulgués par l'enquêteur ne se trouvait sur un support documentaire détenu par la firme B.S.L. inc..

Dossier 94 14 03 *Regroupement des comités logement et association de locataires du Québec c. Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ)*

Art. 5 et 9 - Collecte - Locateurs - Juridiction de la Commission - Plainte: La plainte vise à contester la pratique de

certain propriétaires visant à recueillir, lors de la signature d'un bail, un certain nombre de renseignements personnels au sujet du locataire. La plainte est dirigée contre la CORPIQ qui recommande à ses membres d'utiliser un formulaire, élaboré par elle, dans lequel les propriétaires peuvent recueillir notamment, le numéro d'assurance sociale, des informations sur les comptes bancaires, la date de naissance, le numéro de permis de conduire, l'immatriculation, la marque et l'année de la voiture, etc. Par ailleurs, la CORPIQ agit comme intermédiaire lorsque l'un de ses membres désire effectuer une enquête de crédit auprès d'Equifax sur un éventuel locataire. Dans son rapport préliminaire, la Commission a souligné que la plainte serait fondée et que les renseignements tels le NAS, le numéro de permis de conduire, le numéro de compte de l'institution financière du locataire, sa fonction, son statut d'emploi, son ancienneté et le nom de son supérieur ne sont pas nécessaires pour un locateur. La Commission souligne qu'un locateur peut recueillir des renseignements personnels pour la réalisation de trois fins: (1) Quelle est l'identité du candidat locataire? (2) Est-ce que ce candidat respectera les biens qui lui sont confiés et auxquels il a accès, et se comportera-t-il correctement à l'égard des autres locataires? (3) Le candidat locataire sera-t-il en mesure de payer mensuellement le loyer, pour la durée du bail? Ainsi, selon la Commission, le locateur pourrait recueillir les renseignements nécessaires, i.e. indispensables à la réalisation de ces trois fins. Par ailleurs, d'autres renseignements pourraient être nécessaires à la gestion du bail, donc recueillis lors de la signature du bail (par exemple, numéro de téléphone au travail). La CORPIQ a contesté la



juridiction de la Commission, puisque le mandat de l'enquêteur visait à «évaluer la nécessité pour l'entreprise de recueillir les renseignements personnels énumérés sur le formulaire de bail résidentiel». Or, la CORPIQ a souligné qu'elle ne recueille aucun renseignement personnel, mais que ceux-ci sont recueillis par les propriétaires qui le désirent. La Commission donne raison à la CORPIQ et cesse la démarche d'évaluation des renseignements contenus aux formulaires de la CORPIQ. Elle fera enquête sur les plaintes qui lui seront acheminées concernant la collecte de renseignements par les propriétaires. Elle rappelle toutefois que les membres de la CORPIQ sont tenus de respecter la loi et qu'ils ne peuvent que recueillir les renseignements indispensables.

Dossier 95 07 66 X. c. *Multi Express*

Art. 5 loi et 9.001 Loi sur l'assurance maladie et 61 Code de la sécurité routière - Collecte - Numéro d'assurance maladie - Numéro de permis de conduire - Plainte: L'entreprise aurait exigé la production de la carte d'assurance maladie, à des fins d'identification, et l'aurait photocopiée. **La plainte est fondée.** La Commission écrit à l'entreprise pour lui faire part du fait que l'article 9.001 interdit d'exiger la production de la carte à des fins autres que la production de biens ou services remboursés par le régime d'assurance maladie. Il en est de même de l'article 61 en ce qui concerne le permis de conduire qui ne peut être exigé que par un agent de la paix ou de la Société d'assurance automobile du Québec. Le choix de la pièce d'identité devrait être laissé à la discrétion de l'individu.

Dossier 95 07 82 X. c. *Centre communautaire juridique de Québec*

Art. 10 et 11 loi - Mesures de sécurité - Confidentialité - Collecte - Plainte: Le centre ne respecterait pas la

confidentialité des renseignements personnels lors de la collecte d'information à l'accueil. La Commission écrit au centre pour lui rappeler qu'il doit respecter la loi, notamment les articles 10 et 11.

Dossier 95 08 45 X. c. *Assurance vie Desjardins Laurentienne*

Art. 14 loi - Consentement - Plainte: Il s'agit d'une plainte concernant le libellé du consentement requis par l'entreprise sur son formulaire «Rapport d'assurabilité». La Commission écrit au plaignant pour lui faire part que la problématique lui est connue et qu'elle a entrepris, de concert avec le Regroupement des assureurs québécois, une réflexion afin de formuler un libellé de consentement conforme à l'article 14 de la loi.

Dossier 95 09 51 X. c. *La Mutuelle du Canada*

Art. 1 loi - Juridiction de la Commission - Plainte: La plainte concerne la communication de renseignements personnels par une succursale de l'entreprise située à Ottawa. La Commission décline juridiction; elle ne peut enquêter puisque la succursale est située en dehors du territoire du Québec.

Dossier 95 09 60 X. c. *Y. et Clinique de médecin industrielle de Trois Rivières*

Art. 5 loi - Collecte - Expertise psychiatrique - Employeur - Assurance invalidité - Plainte: Un médecin aurait recueilli illégalement certains renseignements concernant la plaignante, dans le cadre d'une expertise médicale commandée par l'employeur. La Commission écrit au médecin et à l'employeur pour leur faire part de sa directive concernant la cueillette du diagnostic médical par l'employeur qui s'applique aux expertises psychiatriques. Ainsi, l'employeur ne peut recueillir la partie de l'expertise qui relate l'histoire psychiatrique de l'employée; il ne peut que recevoir un document établissant la

conclusion du médecin expert et ses recommandations. Seuls ces derniers renseignements sont nécessaires à l'employeur aux fins de l'administration du régime d'assurance invalidité, lorsque celui-ci agit à titre d'assureur. Voir CONTACT: L'accès au diagnostic médical. Janvier 1995. La Commission ordonne à l'employeur de retourner l'expertise au médecin et de ne conserver que la recommandation médico-administrative. L'employeur peut demander au médecin de conserver ses notes en cas d'arbitrage.

Dossier 95 09 89 X. c. *L'industrielle Alliance*

Voir dossier 95 08 45: même problématique.

Dossier 95 10 63 X. c. *Comité d'aide Cloverdale*

Art. 5 loi - Collecte - Logement - Plainte: Le comité recueillerait le visa d'immigration dans le cadre du calcul de la subvention d'aide au logement. La plainte est non fondée. Après vérification, la Commission conclut que ce renseignement est nécessaire lorsque le demandeur est un immigrant, puisque celui-ci ne doit pas être parrainé, et que cette information se trouve sur le visa. Dans les autres cas, ce document n'est pas exigé.

La Commission a clos les dossiers suivants, dans lesquels elle n'a pas fait enquête: 94 06 36, 95 07 99, 95 08 58, 95 08 74, 95 10 77.

Les dossiers 94 11 93, 95 02 13, 95 09 66, 95 09 70, 95 10 27 et 95 10 37 ont été réglés mais n'étaient pas disponibles à la Commission à la date de tombée du présent bulletin. Ces dossiers seront résumés dans le numéro d'octobre 1995.

Dossier 94 11 93 X. c. *Location Tilden*

Art. 2, 5 et 9 de la loi - Collecte - N.A.S. - Refus d'acquiescer à une demande de services - Plainte: Le plaignant dénonce le fait que Location Tilden a refusé de lui

louer une voiture parce qu'il avait omis de leur fournir, sur le formulaire de location, son numéro d'assurance sociale (N.A.S.) et son numéro de compte bancaire. **La plainte est fondée.** Il a été établi que la politique de l'entreprise est de ne pas exiger de tels renseignements personnels lorsque le client présente une carte de crédit pour laquelle on obtient une autorisation de déboursier quelques centaines de dollars. L'entreprise n'a pas demandé au client s'il possédait une carte de crédit avant de lui demander de remplir le formulaire. Dans ce cas-ci, le client avait une carte de crédit. Dans le respect de ses propres procédures et de l'article 5 de la loi, l'entreprise aurait dû demander au client s'il détenait une carte de crédit. Dans les circonstances, il y a également contravention à l'article 9 de la loi.

Dossier 95 02 13 *X c. Société de Trust Household et Services aux Marchands Détaillants Limitée (SMD) et autres*

8 *Art. 8, 13, 14, 20, 23 et ss. de la loi - Collecte - Consentement - Prospection commerciale - Plainte:* Le plaignant allègue qu'Household, de son propre chef, aurait fait enquête sur son crédit pour lui proposer ensuite un prêt et ce, sans l'avoir informé d'une telle démarche, ni sollicité son approbation. Il se plaint de plus du fait que son nom apparaît sur une liste constituée aux fins de telles opérations. **La plainte est non fondée** quant à l'enquête de crédit. La preuve a révélé que, lors d'un achat de meubles, pour obtenir un crédit sans intérêts, le plaignant a signé un formulaire autorisant Services aux Marchands Détaillants à faire une enquête de crédit et à établir un compte de crédit. Ceci est conforme à l'article 20 de la Loi puisque SMD avait une entente avec le marchand de meubles. **La plainte est fondée** quant à la communication à d'autres tiers des renseignements personnels du plaignant et quant à l'utilisation de ceux-ci pour de la prospection commerciale. Le formulaire ne respecte pas les articles 13 et 14 de la loi puisque l'objet du dossier était

d'obtenir un prêt sans intérêts. La transmission des données à des entreprises affiliées n'a aucune pertinence à cet objet. Le plaignant n'avait en fait aucun choix de signer ce formulaire pour obtenir son crédit, ce qui ne respecte pas les règles du consentement. Enfin, **la plainte est fondée** en ce qui concerne les listes constituées pour des offres éventuelles de crédit, notamment parce qu'en regard de l'article 23 le formulaire ne prévoit pas comment le plaignant aurait pu avoir une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant servent à des fins de prospection commerciale.

Dossier 95 05 74 *X c. Ameublement Lefebvre*

Art 10 de la loi - Mesure de sécurité - Transmission par la poste - Plainte: Dans le cadre d'un achat de biens le plaignant a fait une demande de compte courant. À cet effet, il a complété un formulaire en y inscrivant un certain nombre de renseignements personnels dont son N.A.S. et son numéro de permis de conduire. Ce formulaire doit ensuite être transmis par le marchand à Household Finance pour approbation. Or, le plaignant, après la livraison de biens achetés, a reçu de Postes Canada une enveloppe contenant ce formulaire avec une mention à l'effet qu'il aurait été trouvé dans le courrier sans enveloppe. Household n'aurait jamais reçu le formulaire. Le plaignant allègue que des mesures de sécurité adéquates n'ont pas été prises conformément à l'article 10. **La plainte est non fondée.** Il a été établi que, conformément à une procédure qui convenait à Ameublement Lefebvre et à Household, les demandes étaient expédiées par la poste dans une enveloppe de papier brun enrubannée d'adhésif. Une fois ainsi mise à la poste de façon sécuritaire, l'expéditeur ne peut que présumer que l'envoi se rendra sans problème à destination.

Dossier 95 09 66 *X c. Centre Desjardins de traitement des cartes Inc. (CDTC)*

Art. 4, 5, 6, 13 et 14 de la loi - Collecte - Consentement - Plainte: Le plaignant met en cause le libellé du consentement que reproduit le formulaire de demande de carte, particulièrement quant à sa portée, quant à la cueillette, à la communication à des tiers et à sa durée. **La plainte est fondée.** CDTC est invité à initier une réflexion relative à une nouvelle formule d'autorisation plus respectueuse de la loi. Il s'agit d'une invitation déjà faite, à l'occasion de plaintes, à plusieurs autres institutions financières.

Dossier 95 09 70 *X c. Corporation de développement de l'économie et de l'emploi régional (CDEER)*

Communication - Plainte: Le plaignant allègue que son employeur CDEER aurait dévoilé des renseignements personnels à son sujet (qu'il était en congé de maladie pour une durée indéterminée) lors d'une assemblée publique de la MRC de la Côte-de-Beaupré. Le tout aurait même été rapporté dans un journal local. **La plainte est fondée.** Un employeur doit toujours traiter ces informations de façon confidentielle. Quant aux organismes comme la MRC, ils doivent toujours agir avec prudence lorsque saisis d'une question relative à des renseignements personnels.