

Les règles à suivre en matière de gestion des renseignements personnels

**Catherine Armand
Annie Forget**
Avocates

MISE EN GARDE

Le Barreau de Montréal organise de nombreuses activités et conférences à l'intention de ses membres. Certains conférenciers acceptent gracieusement que le Barreau de Montréal publie leurs textes et présentation sur son site Internet au bénéfice de l'ensemble des avocats. Ces textes et documents reflètent l'état du droit au moment de leur présentation et ils ne font l'objet d'aucune mise à jour, sauf indication contraire. Ils ne dispensent pas les avocats qui s'y réfèrent de la lecture de la législation en vigueur.

Colloque sur le louage résidentiel
Barreau de Montréal
21 novembre 2014



Plan

Application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé :

- La notion de renseignements personnels (rp)
- Les règles à suivre en matière de gestion des rp
- Les plaintes à la Commission
- Les droits d'accès et de rectification
 - et les restrictions au droit d'accès
- Revue de jurisprudence

➤ Fiche info *Le bail et la prp*



Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1

- **Entrée en vigueur en 1982**
- **Primauté de la loi à l'égard d'autres lois antérieures et postérieures qui lui seraient contraires (art. 168)**
- **Application de la loi**
 - Aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers. Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.
 - Organismes publics, art. 3 à 7 (ex: Offices municipaux d'habitation)



Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1

- **Entrée en vigueur en 1994**
 - en même temps que le (nouveau) *Code civil du Québec*
- **Première législation de ce type en Amérique du Nord**
- **Primauté de la loi à l'égard d'autres lois postérieures qui lui seraient contraires (art. 94)**



Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1

Objet de la Loi

- Établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil, des **règles particulières** à l'égard des rp sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise (1525 Code civil).

Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice par une ou plusieurs personnes d'une activité économique organisée qu'elle soit ou non à caractère commercial consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de service.



Notion de renseignements personnels

Loi sur le privé : art. 2

« Est un renseignements personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier »

Critères

Le renseignement doit

- **faire connaître** quelque chose à quelqu'un,
- concerner une **personne physique** en particulier,
- **permettre de distinguer** cette personne par rapport à une autre

➤ *Affaire Segal c. Centre de Services sociaux de Québec*, [1988] C.A.I. 315

Ex : numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie, numéro de permis de conduire, dossier de crédit, références, etc.



Les règles à suivre en matière de protection des renseignements personnels

- Les règles établies par la loi visent à établir un équilibre entre le droit d'un individu au respect de sa vie privée, droit fondamental protégé par *la Charte des droits et libertés de la personne*, et les besoins d'une entreprise en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels dans le cadre de l'exercice de ses activités.



Collecte

Loi sur le privé: art. 4, 5 et 6

- Collecte de **renseignements nécessaires** à l'objet du dossier constitué sur un individu en raison d'un intérêt sérieux et légitime
- **Critère de nécessité**

➤ **Test**

- la **fin poursuivie** par l'entreprise doit être légitime, importante, urgente et réelle
- l'**atteinte au droit à la vie privée** du fait de la collecte de rp doit être **proportionnelle à cette fin**

Proportionnalité =

- ✓ Lien rationnel entre la collecte et l'objectif poursuivi
- ✓ minimisation de l'atteinte
- ✓ collecte nettement plus utile à l'entreprise que préjudiciable à la personne concernée



Collecte

- **Collecter** les renseignements personnels **auprès de la personne concernée**, sauf si **consentement** à les obtenir auprès d'un tiers
 - L'obtention du **consentement** n'autorise pas l'entreprise à recueillir des renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier
 - Le **fardeau** de démontrer la nécessité de recueillir certains renseignements personnels repose sur l'entreprise qui désire les obtenir



Consentement

Loi sur le privé: art. 14

- **Lorsqu'un consentement** est requis par la loi, celui-ci doit être:
 - donné par une **personne capable** ou son représentant
 - **manifeste**
 - **libre**
 - **éclairé**
 - donné à des **fins spécifiques**
 - ne vaut que **pour la durée nécessaire** à la réalisation des fins pour lesquelles il est demandé
- Un consentement donné afin d'obtenir le dossier de crédit d'un candidat ne peut être utilisé par la suite par le locateur pour effectuer des vérifications ponctuelles (*Blondin*, CAI 032024, 29 mars 2006)



Renseignements nécessaires à l'évaluation de la candidature

- Renseignements permettant d'établir l'identité du locataire
Nom, prénom, adresse actuelle complète, demander qu'une pièce d'identité soit présentée, mais ne pas conserver une copie de cette pièce ni les informations qu'elle contient
 - Permis de conduire
 - Carte d'assurance-maladie
 - Numéro d'assurance sociale

Ne peuvent être exigés
- Renseignements permettant de vérifier le comportement du locataire (respect des personnes et des biens)
 - Nom et coordonnées de locataires précédents ou lettre de recommandation de ces derniers



Renseignements nécessaires à l'évaluation de la candidature

- Renseignements permettant d'établir la capacité financière et les habitudes de paiement du locataire
 - Avec le consentement du locataire, recueillir des informations auprès de locataires précédents ou réaliser une enquête de crédit. Le locataire peut également fournir une attestation de crédit de son institution financière, une lettre de recommandation d'un locateur précédent, les extraits pertinents de son dossier de crédit ou tout autre document attestant du respect de ses obligations financières par un organisme ou une entreprise. Pour l'enquête de crédit, seuls le nom, les coordonnées et la date de naissance sont nécessaires (le NAS n'est pas nécessaire).
 - *Jurisprudence constante depuis l'entrée en vigueur de la loi*
 - *Un contexte particulier peut justifier certaines dérogations*
- Autres renseignements jugés nécessaires lors de la signature du bail
 - Numéro de plaque d'immatriculation ou détails concernant la voiture si la location inclut un permis de stationnement



Renseignements non nécessaires à l'évaluation de la candidature

Exemples :

- ✓ emploi occupé,
- ✓ nom et coordonnées de l'employeur,
- ✓ nombre d'années à l'emploi,
- ✓ salaire,
- ✓ coordonnées de l'institution financière,
- ✓ spécimen de chèque,
- ✓ numéro de plaque d'immatriculation ou détails concernant la voiture si la location n'inclut pas un permis de stationnement ou un service de déneigement

Évaluation de la nécessité en fonction du contexte particulier de chaque affaire



Renseignements nécessaires lors de la cession d'un bail

- Le locataire doit fournir le nom et l'adresse du sous-locataire pressenti, art. 1870 Code civil
- Il appartient ensuite au locateur de faire les démarches nécessaires afin de recueillir les renseignements nécessaires en vertu de la Loi sur le privé
- Les renseignements qu'un propriétaire peut recueillir auprès d'un cessionnaire éventuel sont les mêmes que ceux qu'un propriétaire peut recueillir auprès d'un locataire éventuel



Renseignements concernant un endosseur

- Renseignements permettant d'établir l'identité de l'endosseur
 - Nom, adresse et numéro de téléphone
- Renseignements permettant d'établir sa capacité de payer le loyer en cas de défaut du locataire

➤ *Habitations populaires du Québec*, CAI 100475 et 100609, 23 juillet 2013



Devoir d'information

Loi sur le privé : art. 8

- **Informer** les personnes concernées
 - des **raisons** de la collecte (objet du dossier)
 - de l'**utilisation** qui sera faite des rp
 - des **personnes qui y auront accès** au sein de l'entreprise
 - du **lieu** de détention / conservation / hébergement
 - de leur **droit d'accès et de rectification**



Interdiction

Loi sur le privé : art. 9

Nul ne peut **refuser d'acquiescer** à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi **à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement** personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

- 1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;
- 2° la collecte est autorisée par la loi;
- 3° il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire.



Utilisation et communication

Loi sur le privé : art. 11, 12, 13

- Utilisation des rp aux seules fins pertinentes à l'objet du dossier
 - sauf consentement de la personne concernée ou utilisation prévue dans la loi (art. 18 et suivants)
- Importance d'avoir des rp à **jour et exacts** au moment de la prise de décision relative à la personne concernée
- Une fois l'**objet du dossier accompli** – ne **plus utiliser** les rp
 - sauf consentement de la personne concernée



Utilisation et communication

Loi sur le privé: art. 13

- **Principe = confidentialité des rp**
- **Interdiction de communiquer les rp à un tiers**
 - sauf consentement de la personne concernée ou communication prévue à la loi (art. 18 et suivants)
 - Exemple : à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois
 - Exemple : à une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'entreprise



Mesures de sécurité

Loi sur le privé: art. 10

- Adopter des **mesures** de sécurité raisonnables en **fonction de la quantité, du support, de la finalité de l'utilisation** et de la **sensibilité** des rp

Exemples :

- Accès restreint aux rp
- Entreposage sécuritaire
- Destruction sécuritaire (Fiche info)
- Adoption d'une politique de gestion des renseignements personnels
- Informer le personnel de l'entreprise
- Tester régulièrement les mesures en place

➤ Commission peut recommander l'adoption d'une politique de conservation et de destruction sécuritaire des rp (*Blondin*, CAI CV 032024, 29 mars 2006)



Plaintes à la Commission

Plainte pour manquement allégué aux règles de gestion des renseignements personnels

- La Commission peut, de sa **propre initiative** ou sur la **plainte** d'une personne intéressée, faire **enquête** ou charger une personne de faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements (art. 81).



Plaintes à la Commission

Évolution d'un dossier d'enquête

- Examen de la recevabilité de la plainte et traitement préliminaire
- Mandat
- Enquête
 - Les personnes chargées par la Commission de faire enquête (membres et enquêteurs) sont investies des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (art. 85)
- Fermeture du dossier ou avis d'intention
- Observations de l'entreprise
- Ordonnance, recommandation ou fermeture du dossier
 - Art. 83: Au terme d'une enquête, la Commission peut, après avoir fourni à l'entreprise l'occasion de présenter ses observations, lui **recommander** ou lui **ordonner** l'application de toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels.
 - Exécution de l'ordonnance
 - Droit d'appel d'une ordonnance rendue au terme d'une enquête, sur toute question de droit ou de compétence (art. 87)



Exemple d'ordonnances

ORDONNE à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement, notamment les renseignements suivants :

- Numéro d'assurance sociale,
- numéro de permis de conduire ou tout autre identifiant;
- Nom et coordonnées de l'employeur et des parents d'un aspirant locataire.

ORDONNE à l'entreprise de modifier son formulaire de demande de renseignements à des fins de location d'un logement en conséquence;

ORDONNE à l'entreprise de détruire, de manière à en assurer le caractère confidentiel, les renseignements personnels de cette nature qu'elle pourrait toujours détenir au sujet d'aspirants locataires.

➤ *Y. (Propriétaire)*, CAI 1005475, 16 janvier 2014



Droit d'accès et de rectification

- **Toute personne a droit d'obtenir une copie des rp la concernant détenus par une entreprise (art. 27)**
- **La personne concernée peut faire supprimer un rp la concernant si sa collecte n'est pas autorisée par la loi (art. 28)**
- **La personne concernée peut faire corriger ses rp qui sont inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou non justifiés par l'objet du dossier (art. 40 Code civil)**
- **Demande faite par écrit, par une personne concernée (art. 30)**
 - Réponse dans les 30 jours de la date de réception de la demande (art. 32)
 - Refus réputé après l'expiration du délai (art. 32 al. 2)
 - Frais raisonnables de reproduction des documents peuvent être exigés (art. 33)
 - Un refus doit être motivé (art. 34)



Exemple de restriction au droit d'accès

Loi sur le privé : art. 39

- **Renseignement personnel dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire**

L'entreprise **peut** invoquer cette restriction (le fardeau de preuve lui incombe). Quatre critères doivent être démontrés :

- il doit s'agir de RP concernant la personne qui fait la demande de communication
- le refus doit être relié à une procédure judiciaire intentée ou qui le sera vraisemblablement
- la divulgation des RP doit vraisemblablement risquer d'avoir un effet sur la procédure judiciaire ou quasi-judiciaire
- L'éventualité de la procédure et l'effet de la divulgation doivent être évalués au moment de la décision de refuser l'accès

➤ *D.P. c. Compagnie A*, 2008 QCCA 185 – recours entrepris devant la Régie du logement



Exemple de restriction au droit d'accès

Loi sur le privé: art. 40

- **Renseignement dont la divulgation révélerait vraisemblablement un rp sur un tiers et qui serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers**

L'entreprise **doit** invoquer cette restriction lorsque les deux critères prévus sont rencontrés (le fardeau de preuve lui incombe)

Critères cumulatifs :

- La divulgation révélerait vraisemblablement un rp sur un tiers **et**
- Cette divulgation est susceptible de nuire sérieusement à ce tiers

➤ *A.M. c. Y.B.*, 2011 QCCAI 231 – Contexte de conflits interpersonnels et risque appréhendé de violence

➤ *G.Z. c. Société d'habitation et de développement de Montréal*, 2012 QCCAI 244 - La lecture du document en litige permet de constater une animosité évidente entre la demanderesse et une tierce personne qui redoute les contacts avec celle-ci



Processus d'accès et de rectification

- **Demande d'examen de mécontentement présentée au tribunal (art. 42):**
 - dans **les 30 jours** qui suivent la date du refus de la demande ou l'expiration du délai accordé pour répondre (art. 43)
- **Principaux pouvoirs du tribunal :**
 - **Décide**, à l'exclusion de tout autre tribunal, des demandes d'examen de mécontentements présentées en vertu de la Loi sur le privé (art. 134.2 LAI)
 - **Révisé** la décision de l'entreprise (art. 42)
 - La Commission a **tous les pouvoirs nécessaires** à l'exercice de sa compétence (art. 55)
- **Audition – décision** (art. 49 et suiv.)
- **Droit d'appel sur toute question de droit ou de compétence** (art. 61)



Décisions

Application de la loi - à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise

Y. (Propriétaire), CAI 111686, 31 octobre 2013

Renseignements personnels

Ségal c. Centre de Services sociaux de Québec, [1988] C.A.I. 315

Consentement et critère de nécessité

Laval (Société de transport de la Ville de) c. X, [2003] C.A.I 667 (C.Q.)

Lépine Cloutier, CAI 080943, 14 mars 2014

Garderie Cœur d'enfants, CAI 080272, 31 mars 2014

La Source (Bell) électroniques inc., CAI 101807, 19 mars 2014

Nécessité des renseignements personnels - cas d'application

Gestion P. Laflèche, CAI 091886, 23 juillet 2013

Y. (Propriétaire), CAI 110772, 5 décembre 2013

Habitations populaires du Québec, CAI 100475 et 100609, 23 juillet 2013

Propriétaire, CAI 1005475, 16 janvier 2014

Port Lincoln, CAI 110633, 23 juillet 2013



Décisions

Cession de bail

Y. (Propriétaire), CAI PV 001835, 23 septembre 2003

Roy c. L'Heureux, 2010 QCRDL 38505

Westmount Estates MGMT inc c. Chaou, 2011 QCRDL 13364

Laliberté c. Michaud, 2011 QCRDL 39195

Labelle c. Massicotte, 2011 QCRDL 17012

Utilisation des renseignements personnels

Blondin, CAI CV032024, 29 mars 2006

Mesures de sécurité

Les immeubles Yanex, CAI 102039, 7 janvier 2014

Demandes d'accès

D.P. c. Compagnie A, 2008 QCCAI 185

L. D. c. Gestion Laberge inc, 2009 QCCAI 278

A.M. c. Y.B., 2011 QCCAI 231

G.Z. c. Société d'habitation et de développement de Montréal, 2012 QCCAI 244



Merci de votre attention!

