

Résumé de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et certains exemples liés à la pratique de l'assurance

Rémi Moreau

Volume 63, Number 4, 1996

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1105064ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1105064ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Moreau, R. (1996). Résumé de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et certains exemples liés à la pratique de l'assurance. *Assurances*, 63(4), 637–645. <https://doi.org/10.7202/1105064ar>

Études techniques

par

Rémi Moreau

Résumé de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et certains exemples liés à la pratique de l'assurance*

Application de la Loi

637

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* fut adoptée et sanctionnée le 15 juin 1993. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1994. Cette loi s'applique à toutes les entreprises privées ou institutions financières qui, directement ou indirectement, recueillent, détiennent, utilisent des renseignements de nature personnelle ou communiquent des renseignements personnels à des tiers. Le terme « entreprise » utilisé dans la Loi englobe les institutions financières et les autres types d'institutions, qu'elles soient ou non à caractère commercial. Les sociétés d'assurance et les cabinets de courtier d'assurance ou d'expert en sinistre sont donc régis par cette législation.

Cette Loi ne s'applique toutefois ni aux activités journalistiques ni aux organismes publics soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Rappelons qu'un chapitre (articles 35 à 41 C.c.Q.) du nouveau Code civil du Québec est consacré au respect de la réputation et de la vie privée. L'article 37 C.c.Q., plus particulièrement, prescrit les obligations des personnes (physiques ou morales) qui constituent un dossier sur une autre personne alors que les articles 38 à 40 C.c.Q. concernent les droits des personnes qui font l'objet d'un dossier. Les dispositions du Code civil du Québec s'appliquent, bien que les

parties en cause ne soient pas visées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

L'étendue des dossiers

638

Non seulement la Loi vise-t-elle les renseignements les plus intimes, tels des renseignements médicaux, mais elle vise également tous les renseignements sociaux, politiques, économiques, religieux, judiciaires, ou autres sur un individu. L'expression « renseignement personnel » est défini de façon très large, à l'article 2 de la Loi, comme étant « tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier ».

La Loi ne semble pas interdire à un organisme de s'exprimer verbalement sur une personne, sous réserve de ses devoirs d'éthique professionnelle envers ses membres. Elle ne vise que des renseignements écrits ou consignés (incluant tout support informatique ou photographique, tout microfilm, etc.), pour une courte ou une longue période.

Bien que les renseignements obtenus doivent l'avoir été de la personne concernée, il est également possible de les obtenir d'un tiers. Dans ce dernier cas, toutefois, leur exactitude doit être vérifiée.

À cet égard, les renseignements personnels viseraient non seulement les renseignements préparés par une société d'assurance (collecte de données internes, dossiers de sinistres, dossiers de souscription, etc.), mais aussi les renseignements obtenus par d'autres entreprises (rapports d'expertise ou autres rapports). De même, la Loi se rapporte à des renseignements détenus par un organisme et non seulement à des renseignements faits ou réalisés par un organisme.

L'article 5 de la Loi prescrit à tout organisme qui constitue un dossier d'y inscrire son objet. Le dossier, en conséquence, ne doit contenir que des renseignements nécessaires à la poursuite de cet objet, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, tel que mentionné à l'article 4 de la Loi.

L'expression « intérêt sérieux et légitime » n'est pas définie. Un motif est sérieux s'il permet à une entreprise de fonctionner d'une façon appropriée. Il est légitime s'il est légal et s'il est conforme aux objets et aux pouvoirs de l'entreprise.

En pratique, chaque fois qu'une société d'assurance constitue un dossier de sinistre, elle doit le faire en se référant à une personne précise. Pourront y figurer tous les éléments d'appréciation du sinistre et tous les éléments permettant d'arriver (ou d'arriver éventuellement) à une décision.

Si la société d'assurance n'a pas un intérêt sérieux et légitime à garder un document précis dans un dossier, comme une facture contenant une foule d'informations et qui n'aurait rien à voir avec le sinistre, elle devra le détruire. Elle ne doit conserver que les renseignements qui lui sont nécessaires.

639

Une pratique actuelle, bien qu'encore non inscrite dans la jurisprudence, veut que les notes manuscrites personnelles dans un dossier constituent des renseignements personnels, au sens de la Loi.

L'article 5 de la Loi précise en outre que les renseignements personnels doivent être obtenus par des moyens licites.

La Loi prescrit aussi que soit inscrite au dossier la source des renseignements recueillis par un organisme. À l'exception des réserves établies à l'article 6 de la Loi, les renseignements doivent être obtenus auprès de la personne concernée, à moins que cette dernière n'ait consenti à ce qu'ils soient recueillis auprès de tiers.

De plus, en vertu de l'article 8, la Loi prescrit que l'organisme doit informer la personne auprès de laquelle sont recueillis des renseignements personnels quant à l'objet du dossier et à l'utilisation qui en sera faite.

Autre exigence législative, la Loi interdit à un organisme de refuser un service à une personne qui aurait refusé de fournir un renseignement personnel. Il ne faudrait pas

interpréter cette disposition à l'encontre d'une exigence contractuelle, comme le devoir de l'assuré de faire les déclarations initiales du risque, tel qu'exigé, ou de déclarer une éventuelle aggravation du risque, dont le non-respect peut entraîner la nullité du contrat.

La détention et l'utilisation de renseignements personnels

640 L'article 10 de la Loi précise que l'organisme doit d'abord s'assurer que les renseignements obtenus demeurent confidentiels et qu'il doit prendre toutes les mesures de sécurité qui s'imposent pour en interdire l'accès aux intrus (clés, codes d'accès, etc.).

En vertu de l'article 20, l'organisme ne doit permettre à ses préposés ou employés, ou encore, à ses éventuels sous-mandataires, de détenir ou d'utiliser les renseignements obtenus que pour l'exécution d'un mandat précis. L'entreprise ne pourrait pas, non plus, communiquer à un autre employeur des renseignements personnels sur un ancien salarié.

L'entreprise doit s'assurer que les personnes qui ont accès aux dossiers soient tenues à la confidentialité et ce, par des directives ou des procédures précises. Dans l'éventualité où les renseignements devaient être transmis à une autre personne, le mode de transmission devrait offrir de strictes garanties de confidentialité. À cet égard, l'utilisation d'un télécopieur peut être problématique, quoique certaines procédures peuvent être adoptées. En effet, on peut rédiger une mention confidentielle sur le bordereau de transmission, obtenir l'assurance que le document a été reçu par le destinataire et transmettre les renseignements uniquement durant les heures de bureau.

De plus, la Loi stipule à l'article 11, que l'organisme doit veiller à ce que les renseignements soient exacts au moment où ils sont utilisés. Un système de mise à jour devrait donc être instauré par l'organisme. Cependant, la Loi est muette au regard d'un dossier incomplet ce qui, par le fait même, le rend erroné.

La Loi mentionne, à l'article 13, que l'organisme qui désire utiliser un renseignement personnel à une fin autre que celle pour laquelle le dossier a été constitué, doit obtenir le consentement de la personne concernée.

À titre d'exemple, une société d'assurance ne pourrait utiliser, sans le consentement d'un assuré, une information ayant trait à la sinistralité pour lui imposer un service de prévention ou pour confectionner une liste de clients potentiels à cet égard, qui serait accessible à un autre organisme.

On peut se poser la question suivante, à savoir si la société d'assurance pourrait utiliser un renseignement dans le dossier sinistre d'une personne dans le but de lui imposer une nouvelle tarification. Cette question heurterait de front, croyons-nous, le contrat des assurances et la proposition qui est basée sur la sinistralité antérieure.

Pour être valable, le consentement quant à l'utilisation de renseignements personnels à des fins non mentionnées doit, selon l'article 14, être « manifeste, éclairé et donné à des fins spécifiques ». Par exemple, un consentement donné sous pression ou à la suite de fausses représentations n'est pas valable. Le consentement peut être donné par écrit ou verbalement. Il serait approprié qu'il soit donné par écrit, en utilisant un formulaire de consentement rédigé à cet effet. L'entreprise doit conserver un tel formulaire ; il peut servir de preuve à l'effet qu'une autorisation a été donnée.

La communication des renseignements personnels et le consentement des personnes concernées

La Loi prohibe toute communication de renseignements personnels à des tiers sans le consentement des personnes concernées. Des règles précises gouvernent l'obtention de tel consentement. L'entreprise pourrait utiliser un formulaire de consentement, similaire au formulaire précédemment mentionné. Comme dans le cas précédent, il faut noter que le consentement écrit n'est pas requis ; il demeure néanmoins préférable.

La Loi dispose en outre, en vertu de l'article 14, tout comme dans le cas de l'utilisation des renseignements personnels que nous avons examiné précédemment, que « le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé, et donné à des fins spécifiques ». Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé. Un consentement qui n'est pas donné conformément aux dispositions déjà citées, est sans effet.

642

Il serait opportun d'examiner les possibilités de communiquer des renseignements personnels à d'autres organismes et d'identifier les organismes qui pourraient être visés. Dans cette éventualité, il faudrait prévoir une formule de consentement qui soit précise et conforme à la Loi, c'est-à-dire limitée dans le temps et dans l'espace. Par exemple, un consentement donné à une société d'assurance, à un bureau de courtage en assurance ou à un bureau d'expert en sinistre autorisant la communication d'un renseignement pour les fins d'un règlement d'un sinistre ne vaudrait que pour la durée requise pour régler ce sinistre.

Cependant, il importe de signaler que l'article 18 de la Loi comporte de nombreuses exemptions. En effet, le consentement n'est pas requis lorsque l'organisme communique des renseignements sur autrui aux personnes suivantes :

- à son procureur ;
- à toute personne chargée de prévenir ou de détecter un crime ;
- à toute personne à qui il est nécessaire de le faire en matière de convention collective ;
- à un organisme public ;
- à une personne ou un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication et qui requiert tels renseignements ;

- à une personne à qui elle doit être faite, dans une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé et la sécurité d'une personne concernée ;
- à une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistiques conformément à l'article 21 de la Loi (suivant une autorisation de la Commission d'accès à l'information) ;
- à tout préposé ou mandataire, lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exécution de sa fonction ou de son mandat ;
- à un tiers, dans le cadre de la confection d'une liste nominative pour des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

643

Le législateur a prévu des dispositions particulières, aux articles 22 à 25 de la Loi, dans le cas des listes nominatives. L'entreprise peut utiliser elle-même les listes nominatives de ses clients ou de ses membres, sans leur consentement. Par contre, elle ne peut communiquer ces listes à une tierce partie, sans leur consentement.

Le droit d'accès et de vérification de la personne qui fait l'objet d'un dossier

À ce chapitre, les articles 29 et suivants de la Loi précisent qu'un organisme doit permettre à toute personne de prendre connaissance des renseignements qui sont contenus dans un dossier à son sujet et d'y apporter des corrections. Seuls les renseignements factuels sont susceptibles d'être corrigés, et non les opinions contenues dans un dossier. Selon le nouveau Code civil du Québec, en référence à la Loi ici commentée, les renseignements inexacts, incomplets ou équivoques peuvent faire l'objet d'une vérification. Les renseignements inscrits ne représentant aucun intérêt pour le dossier, devraient également être retranchés.

En conformité avec l'art. 30 de la Loi, l'organisme devra consentir, soit à l'accès, soit aux vérifications ou corrections requises, dans les trente jours d'une demande écrite à cet effet. Le fait de ne pas donner suite à une telle demande, dans les délais impartis, équivaut à un refus. La Commission d'accès à l'information, qui serait éventuellement saisie du refus, devra trancher.

644 L'entreprise doit, après avoir procédé à des corrections, informer de ce fait toute personne à qui un renseignement personnel aurait été communiqué.

La Loi prévoit des exceptions au principe du libre accès : celles reliées à la nature d'un dossier (ex. domaine médical) ; celles reliées à la situation du requérant (par exemple, les personnes âgées de moins de 14 ans) ; et celles reliées aux conséquences potentielles de la divulgation d'un dossier (ex. possibilité de nuire à une enquête criminelle, à une procédure, à la réputation d'une personne).

La Commission d'accès à l'information

L'article 42 de la Loi indique que la Commission d'accès à l'information peut jouer un rôle d'arbitre car elle a juridiction pour régler toute mésentente. Le délai pour saisir la Commission, à cet égard, est de 30 jours. La Commission a également le pouvoir de nommer un médiateur. Selon l'article 61 de la Loi, il est possible d'en appeler d'une décision de la Commission devant la Cour du Québec, si la demande est autorisée préalablement par un juge de cette Cour.

Outre son rôle d'arbitre, l'article 81 de la Loi stipule que la Commission peut aussi faire enquête.

Les sanctions

Quiconque refuse de se conformer aux dispositions de la Loi est passible de sanctions pénales, comme le prescrit l'article 91. La Loi impose des amendes de 1 000 \$ à 10 000 \$ et, en cas de récidive, de 10 000 \$ à 20 000 \$.

Si l'infraction est commise par une personne morale, l'article 93 de la Loi mentionne que l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de cette personne morale qui a autorisé l'acte fautif est passible des peines prévues.

Conclusion

En résumé, nous croyons qu'à l'instar de toute personne morale, les sociétés d'assurance détenant un permis pour exercer leurs activités au Québec, les bureaux de courtage en assurance ou les bureaux d'experts en sinistres peuvent trouver opportun de mettre en place des procédures concrètes concernant la détention, l'utilisation, la communication et le droit d'accès et de vérification des renseignements personnels concernant leurs clients. Dans cette optique, il faudrait préparer des formulaires pour obtenir des personnes visées leur consentement à communiquer les renseignements à des tiers, pour des fins précises.