

Université de Montréal

L'effectivité en entreprise de la
Loi sur la protection des renseignements personnels
dans le secteur privé

par

Cynthia Croteau

École des relations industrielles

Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Maître ès sciences (M.Sc.)
en Relations industrielles, option gestion des ressources humaines

Novembre 2000

© Cynthia Croteau, 2000

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé:

L'effectivité en entreprise de la
Loi sur la protection des renseignements personnels
dans le secteur privé

présenté par:
Cynthia Croteau

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes:

Tania Saba	: Président du jury
Diane Veilleux	: Directeur de recherche
Guylaine Vallée	: Membre du jury

Mémoire accepté le: 9 janvier 2001.....

SOMMAIRE

Toutes les entreprises du secteur privé détiennent des renseignements personnels sur leurs employés. Au Québec, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* est entrée en vigueur en janvier 1994 mais aucune étude n'a, jusqu'à présent, porté sur l'effectivité de cette loi.

Le but de cette recherche est de vérifier dans quelle mesure la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé a pu modifier, depuis son adoption, la gestion des renseignements personnels des employés dans les entreprises privées québécoises. On entend par gestion des renseignements personnels, les politiques et les pratiques visant cette protection. Nous avons cherché à vérifier l'intégration de la Loi dans ces politiques et pratiques et comment les entreprises s'autoréglementent, compte tenu de l'imprécision de la Loi. Il s'agissait donc d'évaluer l'effectivité de la Loi.

À partir du cadre théorique de cette recherche, on peut constater que l'effectivité d'une loi peut être mesurée par les effets suivants: concrets, symboliques, immédiats, différés, voulus et non-intentionnels. Nous avons donc recherché ces différents effets en procédant à deux études de cas auprès d'entreprises privées établies au Québec.

Nos résultats démontrent qu'en général, l'entrée en vigueur de la Loi a eu des effets positifs sur la gestion des renseignements personnels. En réponse à cette loi, les entreprises ont développé des politiques et des pratiques afin de se conformer à la finalité de la *L.P.R.P.* que ce soit, par exemple, par l'obtention du consentement de la personne concernée lors de la cueillette de renseignements personnels sur elle-même ou l'exigence d'avoir en main un tel consentement lors de la communication de ces renseignements. À cela s'ajoutent des mesures de sécurité accrues permettant d'assurer la confidentialité des renseignements détenus ou la répartition des renseignements personnels dans des dossiers séparés. Cette dernière mesure évite que des personnes prennent connaissance d'informations qui ne leur sont pas nécessaires dans l'exercice de leurs fonctions. On peut sans aucun doute confirmer que l'objectif du législateur, qui est de protéger les renseignements personnels, est généralement atteint.

Par ailleurs, quant à l'objectif de transparence dans la gestion des renseignements personnels, la finalité n'est pas complètement réalisée. En effet, on peut donner en exemple le fait que les entreprises peuvent, à l'occasion, épurer les dossiers avant d'en donner l'accès aux salariés et

que cet accès n'est pas toujours facilité aux personnes qui désirent se prévaloir de leur droit, vu le manque d'information dont elles disposent pour connaître la procédure d'accès.

Néanmoins, malgré les dispositions floues de la Loi qui laissent place à l'interprétation et à l'autoréglementation, les résultats démontrent que les entreprises visées par cette étude ont adopté des politiques et des pratiques conformes aux principes généraux de la Loi. En somme, bien que certaines politiques et pratiques existantes dans les entreprises étudiées puissent à l'occasion déroger de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, on peut conclure à l'effectivité de cette loi compte tenu des différents effets constatés dans cette recherche.

Mots clés: renseignements personnels - confidentialité - obligations de l'employeur - *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* - effectivité du droit.

REMERCIEMENTS

Je remercie chaleureusement ma directrice de recherche, madame Diane Veilleux, pour ses commentaires judicieux, son encadrement et ses encouragements tout au long de mes années d'étude à la maîtrise. Son intérêt à l'endroit de mon projet de recherche ainsi que la confiance qu'elle m'a témoignée ont fait de la rédaction de ce mémoire une expérience humaine et intellectuelle hautement enrichissante. Je tiens également à remercier sincèrement les entreprises qui ont si ouvertement participé à cette recherche.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à mes parents, Candide et Marcel, pour leur support et leurs encouragements durant toutes ces années d'étude. Sans eux, je n'aurais pas bénéficié de toutes les conditions idéales pour mener à bien ce grand projet. Merci également à mes sœurs et mes amis pour m'avoir épaulée.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	i
Remerciements	iii
Table des matières	iv
Liste des tableaux	vii
Liste des sigles et abréviations	viii
Liste des annexes	ix
<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>Chapitre I: LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE</u>	4
1.1 LA QUESTION DE RECHERCHE	4
1.2 LA DÉFINITION DES CONCEPTS	10
1.2.1 La vie privée	10
1.2.2 Les renseignements personnels	13
A) L'Europe	14
B) Les États-Unis	18
C) Le Canada	19
D) Le Québec	22
1.2.3 La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	24
A) Le champ d'application	27

	B)	Les mesures de protection.....	27
	i)	<i><u>La collecte des renseignements personnels et la constitution du dossier</u></i>	28
	ii)	<i><u>Le caractère confidentiel des renseignements</u></i>	29
	iii)	<i><u>L'accès des personnes concernées</u></i>	31
1.2.4		La C.A.I. et l'autoréglementation	33
	A)	La C.A.I.....	34
	B)	L'autoréglementation.....	37
	C)	Conclusion.....	41
<u>Chapitre II:</u>		<u>LE CADRE THÉORIQUE et LA MÉTHODOLOGIE</u>	43
2.1		L'EFFECTIVITÉ	43
	2.1.1	Les effets concrets et les effets symboliques	49
	2.1.2	Les effets immédiats et les effets différés	51
	2.1.3	Les effets voulus et les effets non intentionnels	51
2.2		LE CADRE OPÉRATOIRE	52
	2.2.1	Le modèle d'analyse	52
	A)	Les différents effets.....	53
	B)	Les intérêts et les valeurs des entreprises.....	54
	C)	La question de recherche.....	55
	2.2.2	Le plan d'observation	55
	A)	La méthode de collecte de données.....	55
	B)	L'échantillon.....	57
<u>Chapitre III:</u>		<u>LES RÉSULTATS et L'ANALYSE</u>	58
3.1		LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS DES ÉTUDES DE CAS	58
	3.1.1	La situation des entreprises	58

3.1.2	Les différents dossiers détenus par les entreprises	61
3.1.3	L'accès aux dossiers	73
3.1.4	La collecte des renseignements personnels	80
3.1.5	La communication des renseignements à l'extérieur de l'entreprise	86
3.1.6	Les informations données à l'employé	89
3.1.7	Conclusion	90
3.2	L'ANALYSE et L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	93
3.2.1	Effets concrets	93
A)	La constitution des dossiers et la collecte des renseignements personnels	94
B)	Les mesures visant à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels	95
i)	<i>La détention</i>	96
ii)	<i>L'utilisation et la non-communication</i>	97
iii)	<i>La communication à des tiers</i>	98
C)	L'accès des personnes concernées à leurs dossiers	98
3.2.2	Effets symboliques	99
3.2.3	Effets immédiats et différés	102
3.2.4	Effets voulus	105
3.2.5	Effets non-intentionnels	108
3.2.6	Expérience avec la C.A.I. et autoréglementation	110
	<u>CONCLUSION</u>	114
	Bibliographie	119
	Annexe A	122
	Annexe B	141

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Documents émis par l'entreprise B concernant la protection des renseignements personnels.....	62
Tableau II	Dossiers officiels - Entreprise A.....	63
Tableau III	Dossiers officiels - Entreprise B.....	64
Tableau IV	Autres dossiers - Entreprise A.....	65
Tableau V	Autres dossiers - Entreprise B.....	65
Tableau VI	Accès et lieu de conservation - Entreprise A.....	66
Tableau VII	Accès et lieu de conservation - Entreprise B.....	67
Tableau VIII	Renseignements recueillis lors de la sélection et contenu du consentement.....	81
Tableau IX	Vérifications ou enquêtes effectuées concernant les candidats à des postes dans les entreprises.....	83

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

C.A.I.:	Commission d'accès à l'information
C.c.Q.:	Code civil du Québec
GRID:	Groupe de recherche informatique et droit
L.P.R.P.:	Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
OCDE:	Organisation de coopération et de développement économique

LISTE DES ANNEXES

Annexe A *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*

Annexe B Questionnaire de recherche

INTRODUCTION

Le droit à la vie privée et à la protection des renseignements personnels est non seulement un sujet d'actualité, il est aussi d'importance. Les développements technologiques en matière de surveillance et l'utilisation grandissante de données personnelles chaque jour facilitée par l'existence de moyens informatiques peuvent aisément convaincre de "*l'importance des débats où la protection de la vie privée est ou doit être un enjeu majeur et incontournable.*"¹

Comme l'indique les auteurs Laperrière et Kean, "*L'information est en quelque sorte un sous-produit de l'activité humaine; mais elle en est devenue aussi une condition essentielle de réussite de ces activités. S'il est vrai que l'information, c'est le pouvoir, alors le contrôle de cette information détermine le résultat de l'exercice du pouvoir.*"² Partout à travers le monde, les gouvernements et les organisations de toutes sortes cherchent à obtenir et à utiliser des renseignements personnels sur leur clientèle ou leurs employés pour différents usages. Ces renseignements sont ainsi utilisés à l'intérieur même d'une organisation, d'une organisation à l'autre ou d'un pays à l'autre.

D'autre part, les individus sur lesquels ces organisations détiennent des renseignements personnels tiennent à ce que ces renseignements demeurent confidentiels et ne soient pas utilisés à d'autres fins que celle pour laquelle ils ont été recueillis. Dans ce monde de plus en plus informatisé qu'est le nôtre, ils espèrent donc une protection d'autant plus accrue de leur vie privée et de leurs renseignements personnels.

La protection des renseignements personnels se pose aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. Cependant, contrairement au secteur public, le secteur privé en Amérique du Nord est très peu réglementé dans cette sphère. Outre la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, c.5), une loi fédérale canadienne visant le secteur privé qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2001, seule la province de Québec a légiféré en 1994 en adoptant la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après désignée également "*L.P.R.P.*"). Cette loi établit des règles particulières pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 41 du *Code civil du*

¹ PARENT D. (1994). "La reconnaissance et les limites du droit à la vie privée en droit québécois", dans Barreau du Québec. Service de la formation permanente. *Développements récents en droit administratif* (1994). Cowansville: Y. Blais, p. 217.

² LAPERRIÈRE R. et KEAN N. (1994). Le droit des travailleurs au respect de leur vie privée. *Cahier de Droit*, 35, pp. 709-778, p. 776.

Québec en matière de protection des renseignements personnels. L'objet de notre recherche porte sur les effets de cette loi concernant la gestion des renseignements personnels dans les organisations du secteur privé. Compte tenu du caractère nouveau de cette loi et de sa rédaction en des termes généraux établissant des principes et non des règles de conduite précises, les organisations du secteur privé ont tendance à s'autoréglementer (Desbiens et Poitras, 1996; Parent, 1995; Roy, 1994; Laperrière et Kean, 1994). En effet, la Loi impose des principes visant toutes les organisations de ce secteur, sans égard aux activités exercées (Roy, 1994, GRID, 1986).

Dans ce contexte, il paraît intéressant de vérifier dans quelle mesure la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* a pu modifier, depuis son adoption en 1994, la gestion des renseignements personnels des employés dans les entreprises privées québécoises.

Un tel sujet est au coeur de la gestion des ressources humaines et des relations industrielles puisque cela touche la gestion des données concernant les employés et le droit de ceux-ci à leur vie privée. Les nombreux mémoires déposés sur le sujet au moment de l'adoption du Projet de Loi et l'accès de plus en plus répandu aux données personnelles grâce aux développements en informatique sont parmi les multiples raisons qui nous portent à nous questionner sur l'effectivité de cette loi. La Loi impose des balises mais comment sont-elles circonscrites par les employeurs ?

Pour ce faire, nous procéderons, dans le premier chapitre de notre mémoire, à une analyse de la revue de littérature sur le sujet ainsi qu'à l'élaboration de ce qui constitue notre problématique de recherche. Comme la revue de la littérature permettra de le constater, beaucoup d'écrits ont été produits sur le contenu de la *L.P.R.P.* mais aucune recherche n'a porté jusqu'à maintenant sur son effectivité en entreprise. D'ailleurs, selon les auteurs Laperrière et Kean, de façon générale, il y a absence presque totale d'enquêtes du type empirique ou statistique sur les problèmes d'application en matière de protection des renseignements personnels.³ Ils invoquent seulement l'étude du GRID (Groupe de recherche informatique et droit) publiée en 1986 sous le titre de "L'identité piratée" et indiquent que, malgré une littérature abondante sur la question plus générale de la protection de la vie privée, cette préoccupation est moins présente dans le domaine du travail. Les documents se font donc plus rares.

³ *Idem*, p. 741.

Au niveau de la problématique, nous définirons les concepts du droit à la vie privée et de renseignements personnels. Le fait de cerner le concept du droit à la vie privée aidera à saisir l'importance de la protection des renseignements personnels. Dans un deuxième temps, on se penchera sur la protection des renseignements personnels afin de comprendre la finalité d'une telle protection affirmée dans la *L.P.R.P.*, résultat d'une réflexion sociale et politique menée au Canada, aux États-Unis et en Europe.

Nous décrirons ensuite, dans la troisième partie de ce chapitre, le contenu de la *L.P.R.P.*, ce qui permettra de circonscrire les différentes obligations devant être satisfaites par les entreprises privées si elles veulent respecter la Loi. Nous terminerons ce chapitre par une description du contexte législatif entourant la protection des renseignements personnels et dans lequel les entreprises privées québécoises évoluent. Nous verrons donc comment, selon la littérature, le rôle joué par la C.A.I., les pouvoirs qu'elle détient ainsi que les directives floues contenues dans la *L.P.R.P.* mènent les entreprises à l'autoréglementation, concept que nous définirons par la suite.

Le deuxième chapitre consiste en une description du concept d'effectivité, lequel fait partie de notre modèle d'analyse, pour ensuite exposer le cadre opératoire de notre recherche. Nous verrons donc comment il est possible d'évaluer l'effectivité d'une loi à partir d'une typologie d'effets dont nous ferons la description. Comme notre recherche vise à développer un cadre d'analyse permettant de vérifier l'effectivité de la *L.P.R.P.*, nous nous appuierons sur deux études de cas afin d'examiner l'influence de cette loi sur la gestion des renseignements personnels des employés travaillant dans les entreprises privées du Québec. À l'aide des données recueillies, nous chercherons à identifier, à partir de la typologie mentionnée précédemment, les effets de la Loi afin de pouvoir déterminer si cette loi est effective ou non.

Dans le troisième chapitre, nous présenterons les résultats de notre recherche eu égard aux deux études de cas menées. Nous procéderons ensuite à l'analyse de ces résultats.

Chapitre I: LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Dans ce premier chapitre, nous situerons d'abord la question de recherche à l'aide de la revue de la littérature. Nous définirons ensuite les concepts du droit à la vie privée et de renseignements personnels nécessaires à la compréhension de notre problématique de recherche.

1.1 LA QUESTION DE RECHERCHE

La littérature est abondante au sujet de la vie privée. En ce qui concerne la question de recherche, nous nous intéressons aux études qui portent sur l'objet de cette recherche, soit la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Parmi ces études, on retrouve d'abord des écrits sur le droit à la vie privée et son développement législatif au niveau international, national et provincial.⁴ Ces différents textes de doctrine retracent les origines de la notion et du droit à la vie privée à travers le temps ainsi que les développements de normes internationales, d'outils constitutionnels, quasi constitutionnels et législatifs canadiens et québécois qui ont contribué au respect et au maintien de ce droit. D'autres études examinent le contenu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et tentent d'interpréter les différentes dispositions de la Loi.⁵ Sous forme de textes annotés ou de guide d'interprétation, la description détaillée que les auteurs font de chaque article de la Loi permet d'en cerner la portée générale. D'autre part, certains écrits se concentrent sur l'analyse

⁴ Voir à ce sujet: BENYEKHEF K. (1996), "Les normes internationales de protection des données personnelles et l'autoroute de l'information", dans *Le respect de la vie privée dans l'entreprise: de l'affirmation à l'exercice d'un droit - Journées Maximilien-Caron 1995*, Montréal, Édition Thémis, p. 65-101; COMEAU P.-A. (1996), "La vie privée: droit et culture", dans *Le respect de la vie privée dans l'entreprise: de l'affirmation à l'exercice d'un droit - Journées Maximilien-Caron 1995*, Montréal, Édition Thémis, p. 3-16; BAHAMIN P. (1995), "La génétique et la protection de la vie privée: confrontation de la législation québécoise au concept du droit à la vie privée", 55 *Revue du Barreau*, p. 203-255; DUPONT R. et LESAGE L. (1995), "Le droit au respect de la vie privée en milieu de travail: impact du *Code civil du Québec* et de la Loi 68", dans *Congrès annuel du Barreau du Québec (1995)*, Montréal: Service de la formation permanente, Barreau du Québec, p. 941-973; PARENT D., *supra* note 1, p. 215-240; GLEN P.H. (1979), "Le droit au respect de la vie privée", 39 *Revue du Barreau*, p. 879-916; WESTIN A.F. (1967), *Privacy and Freedom*, New York, Atheneum, 487 p.;

⁵ DESBIENS L. et POITRAS D. (1996), "*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*", Montréal: SOQUIJ, 1068 pages; LAPERRIÈRE R. (1994), "La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.Q. 1993, chapitre 17): commentaire et guide d'interprétation", dans René Côté et René Laperrrière. *Vie privée sous surveillance: la protection*

de la situation québécoise au moment de l'adoption de la *L.P.R.P.*⁶ On y examine la tendance à accumuler et à diffuser des renseignements personnels au Québec, la nécessité de réglementer le secteur privé et la pertinence de cette loi, les insuffisances de celle-ci et, en conséquence, les difficultés de mise en application que cela représente pour les entreprises privées québécoises dans le contexte actuel.

Il y a également des analyses jurisprudentielles, quoique rares vu la récence de la *L.P.R.P.*. Par exemple, l'auteur Parent analyse les principales décisions rendues par la Commission d'accès à l'information (ci-après désignée également C.A.I.) découlant d'une demande d'examen de mécontentement afin d'en dégager certaines lignes directrices qui permettront, éventuellement, de préciser la portée juridique de l'ensemble des droits et obligations reconnus par la Loi sur le secteur privé.⁷ Par ailleurs, on a étudié le caractère administratif de l'application des différentes lois visant la protection des renseignements personnels.⁸ Plus précisément, les auteurs de ces textes tentent d'expliquer aux gestionnaires ce que, concrètement, dans leurs actions de tous les jours, ils peuvent faire ou ne pas faire selon ce que les dispositions des différentes lois visant le respect à la vie privée et la protection des renseignements personnels dictent concernant la sélection et le recrutement du personnel, le contrôle de l'exécution du travail (examens médicaux et psychologiques, surveillance électronique, etc.) la vie personnelle des salariés, l'accès au dossier, etc.. Finalement, deux recherches empiriques ont été effectuées concernant la protection des renseignements personnels. Il s'agit d'études que l'on retrouve sous l'appellation *L'Ordinateur et la vie privée* (1972)⁹ et *L'identité piratée* (1986)¹⁰. Compte

des renseignements personnels en droit québécois et comparé, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 141-303.

⁶ LAPERRIÈRE R. (1994), "La protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la loi québécoise de 1993", dans René Côté et René Laperrière. *Vie privée sous surveillance: la protection des renseignements personnels en droit québécois et comparé*. Cowansville: Y. Blais, p. 55-82; ROY P. (1994) "La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, un acte de foi dans les vertus de l'auto-réglementation", dans René Côté et René Laperrière. *Vie privée sous surveillance: la protection des renseignements personnels en droit québécois et comparé*. Cowansville: Éditions Yvon Blais, p. 83-115.

⁷ PARENT D. (1995), "La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé: une jurisprudence naissante", dans *Congrès annuel du Barreau du Québec*, Montréal: Service de la formation permanente, Barreau du Québec, p. 31-60.

⁸ BENAROCHE P. L. (1995), "Droits et obligations de l'employeur face au recrutement d'employés et aux références après emploi", dans Barreau du Québec. Service de la formation permanente. *Développements récents en droit du travail*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, p. 101-142; GOSELIN S. (1995), *La protection des renseignements personnels: tout ce que l'employeur doit savoir*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 153 p.; LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 709-778.

⁹ CANADA (1972), Rapport du groupe d'étude établi par le ministère des Communications et le ministère de la Justice, *L'ordinateur et la vie privée*, Ottawa, Information Canada, 239 p.

tenu de leur pertinence pour notre recherche, nous nous attarderons plus longuement sur celles-ci.

En 1971, avec l'avènement de nombreuses banques d'informations éminemment efficaces, les ministères de la Justice et des Communications ont créé le Groupe d'étude sur l'ordinateur et la vie privée. Ce groupe avait pour mandat de vérifier auprès des organisations canadiennes, publiques et privées, l'utilisation qu'elles faisaient de leurs banques de données à caractère personnel. Cette mission consistait à recueillir et à analyser les renseignements sur les systèmes d'informations présents et prévisibles contenant des données sur des personnes identifiables et à faire l'étude des diverses mesures propres à assurer le respect de la vie privée et des valeurs qui s'y rattachent.

Le Groupe d'étude a eu recours à diverses méthodes pour recueillir l'information. Tout d'abord, un questionnaire a été envoyé à 2 471 compagnies, organismes ou établissements d'intérêt public au Canada. Ces organisations étaient censées tenir d'importants fichiers d'informations personnelles. Le questionnaire administré avait été approuvé auparavant auprès de 45 organisations. Le Groupe a reçu 1 268 réponses. Deuxièmement, afin de vérifier la validité des réponses au questionnaire et de familiariser les membres du Groupe d'étude avec les problèmes quotidiens des exploitants de banques d'informations, le Groupe a effectué des entrevues dans 43 établissements de toutes dimensions, choisis de façon à assurer la meilleure représentation possible des régions et des secteurs d'activités. Les auteurs ont également eu accès, en troisième lieu, à des mémoires venant de 16 associations invitées à faire connaître leurs vues ou à solliciter celles de leurs membres. Finalement, le Groupe a eu recours à des sources complémentaires telles que des rapports d'enquête, etc.

Le Groupe d'étude a conclu, d'après les résultats de leur recherche, qu'il y a très peu de différence dans la manière de manipuler l'information entre les organismes publics et privés. Cependant, lorsqu'on les groupait par domaines d'activités, on notait des dissemblances considérables. D'autre part, il semble que les exploitants de banques d'informations, plus particulièrement de grandes banques d'informations personnelles, ont presque tous accepté le

¹⁰ GROUPE DE RECHERCHE INFORMATIQUE ET DROIT (R. Laperrière, R.D. Bureau, J.-P. Lemasson, P. Péladeau et J. Martin) (1986), *"L'identité piratée"*, Montréal: SOQUIJ.; LEMASSON J.-P., MARTIN J., PÉLADEAU P., LAPERRIÈRE R. (1986), *"Les renseignements personnels et l'ordinateur: Enquête sur la situation des bases de données à caractère personnel dans le secteur privé québécois"*, Montréal: SOQUIJ.

principe d'une réglementation dans ce domaine, montrant ainsi combien ils sont sensibles au problème de la protection de l'information personnelle.

Quant aux mesures de sécurité, il apparaît que les raisons qui poussent les organisations à protéger leurs informations sont souvent sans rapport avec la défense de la vie privée. Parmi les enquêtés, 23% n'estiment pas qu'il y ait lieu d'exercer des contrôles pour prévenir les utilisations indues de l'information par le personnel. Les trois quarts des répondants disposant d'ordinateurs surveillent l'accès du matériel et 40% appliquent des mesures de sécurité (mots de passe, identification par code et chiffrement). Dans la même proportion, les entreprises soumettent le personnel informatique à des vérifications de probité et plus des deux tiers ont recours à des méthodes efficaces pour la destruction des bandes et des imprimés devenus inutiles. Ce sont les grandes entreprises utilisant un matériel perfectionné qui attachent généralement plus d'importance que les autres à la sécurité. Les clients ont deux fois et demie plus de chances que les employés d'être protégés par des dispositions écrites, mais ces derniers bénéficient de consignes verbales dans 70% des organisations et d'une simple politique de non-divulgaration dans 14% des cas.

En ce qui concerne la mise à jour des fichiers, le Groupe a relevé que plus de la moitié des enquêtés conservent des informations sur les employés plus de sept ans après leur départ. Les résultats concernant les employeurs indiquent que la majorité des employés ont le droit de voir leur dossier et de le contester. Par contre, un grand nombre d'employeurs voudront savoir le mobile de l'employé avant de lui accorder l'accès à son dossier.

Au début des années 80, un autre groupe d'étude, le Groupe de recherche informatique et droit (GRID), a effectué une recherche portant sur les banques de données à caractère personnel dans les entreprises privées au Québec. La recherche consistait à connaître l'état de développement des banques de données au Québec, dans les secteurs où il y avait lieu de croire qu'elles étaient susceptibles de poser des problèmes à l'exercice des droits et libertés. Le but était d'en venir, selon les résultats, à proposer au besoin, un contrôle de ce champ en rapide expansion, par voie législative, réglementaire ou autrement. Les auteurs ont visé, par cette recherche, trois objectifs : cerner le phénomène du développement des banques de données à caractère personnel et le rôle qu'y joue la télématique, étudier les conséquences de ce phénomène sur les droits et libertés de la personne et tenter de formuler et d'évaluer les différentes voies de solutions juridiques et techniques.

L'enquête sociologique a été menée en deux opérations soit: par la réalisation d'entrevues en profondeur (semi-directives) auprès d'une soixantaine d'entreprises québécoises des divers secteurs définis fonctionnellement par leur place dans les réseaux d'informations (secteurs du commerce, de la consommation, de l'emploi et du traitement de l'information) et par un questionnaire envoyé par la poste à 567 entreprises de 100 employés et plus, portant sur leurs fichiers du personnel. Le tout a été complété par des consultations sous forme de tables-rondes (panels) réunissant successivement des représentants de groupes patronaux, syndicaux et populaires.

L'échantillonnage des populations à interviewer a dû se faire différemment selon qu'il s'agissait des entreprises considérées comme employeurs, ou sous l'angle de leurs fonctions économiques. Les chercheurs ont utilisé trois critères aux fins de la constitution de la base d'échantillonnage. Il s'agit d'entreprises ayant plus de 100 employés, réparties dans tout le Québec selon les 9 grands secteurs d'activités économiques tels qu'utilisés par Statistique Canada.

Les résultats de cette étude, considérés comme pertinents pour la présente recherche, sont présentés ici. Les résultats quantitatifs de cette recherche ont démontré que:

*"de façon générale, les répondants semblent assez ouverts au niveau de leurs perceptions ou évaluations en matière de données personnelles. Cependant, leur comportement "pratique" semble plus ou moins conforme à leur "attitude" à l'égard des données personnelles. Quand on leur demande de se prononcer sur les droits des individus, l'accord prime sur le désaccord, une certaine volonté de respecter les droits les caractérise. Mais on perçoit assez facilement par le biais de réponses à des questions plus factuelles que leur comportement est plus "mitigé". Ainsi, l'accessibilité (cote moyenne 46), la transmission à l'extérieur, ou plus précisément le consentement de l'employé quant à une transmission d'information le concernant, sont autant de sujets qui semblent relativement empreints d'équivoques et qui révèlent une certaine ambiguïté dans la démarche que poursuivent les entreprises au niveau des données concernant leur personnel. Une certaine volonté de sauvegarder leurs droits en tant qu'entreprise caractérise également un certain nombre d'entre elles."*¹¹

Laperrière et Kean mentionnent dans leur texte une partie des résultats de cette étude. Ils indiquent que:

"l'informatisation des dossiers d'employés des grandes entreprises privées québécoises était peu avancée par rapport à celle des dossiers des clients et que

¹¹ LEMASSON J.-P., MARTIN J., PÉLADEAU P., LAPERRIÈRE R., *supra* note 10, p. 86.

l'adoption de mesures de protection des renseignements personnels n'y était pas urgente."¹²

Pour sa part, Roy mentionne que les résultats de cette étude:

*"ont permis au Groupe de recherche informatique et droit de formuler, dès 1986, plusieurs recommandations au gouvernement du Québec. ... Figurait parmi ces recommandations celle qui préconisait un processus d'autoréglementation sectoriel solidement encadré par une loi d'application spécifique et soumis au contrôle d'un organisme doté de pouvoirs décisionnels et coercitifs, puisque selon l'opinion générale des experts n'appartenant pas à ces groupes de pression, en l'absence de contrainte juridique, les codes de conduite volontaires sans support législatif et sans pouvoir de contrôle se sont révélés inefficaces à assurer une protection adéquate et intégrée des renseignements personnels."*¹³

Ces citations permettent de constater quelle était la situation des entreprises québécoises avant l'entrée en vigueur de la Loi et quelle devrait être la meilleure façon d'introduire une législation au Québec permettant de protéger les renseignements personnels détenus par les entreprises privées. En plus de cette observation, on remarque, à travers la revue de littérature, une certaine évolution en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels. Il a d'abord été démontré que la vie privée pouvait être menacée, menant ainsi au questionnement de la signification et de la protection de la vie privée. Avec l'introduction de l'informatique et l'accumulation de données à caractère personnel par différentes organisations publiques et privées, les chercheurs ont tenté de savoir quelles étaient les pratiques de ces organisations quant à la manipulation de ces banques de renseignements personnels. Les résultats de ces recherches ont, par la suite, encouragé les gouvernements et certaines organisations internationales à mettre en place des législations ou des normes veillant à protéger les renseignements personnels. Finalement, certains auteurs ont écrit sur le contenu de ces législations et sur la *L.P.R.P.* en particulier et ce qu'elle représentait pour les entreprises privées québécoises. Cependant, aucune recherche ou étude ne porte précisément sur la façon dont les entreprises tentent de répondre aux dispositions de la Loi en ce qui concerne leurs employés. Notre recherche a pour objectif d'apporter un éclairage quant à cet aspect.

¹² LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 741.

¹³ ROY P., *supra* note 6, p. 102.

1.2 LA DÉFINITION DES CONCEPTS

Le droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels sont interreliés. Il convient donc, dans un premier temps, de cerner le concept du droit à la vie privée pour mieux saisir l'importance de la protection des renseignements personnels. Il nous faudra, dans un deuxième temps, se pencher sur la protection des renseignements personnels afin de comprendre la finalité d'une telle protection affirmée dans la loi québécoise à la lumière d'une réflexion sociale et politique menée au Canada, aux États-Unis et en Europe.

1.2.1 La vie privée

De façon générale, on considère que le droit à la vie privée est un concept relativement moderne et qu'il coïncide avec l'apparition de la révolution industrielle.¹⁴ La paternité du droit à la vie privée peut être attribuée à l'américain Thomas Cooley et à ses compatriotes Warren et Brandeis qui ont été les premiers à tenter de définir ce concept et à défendre le droit au respect de la vie privée.¹⁵ Par la suite, on peut se référer au Professeur Alan Westin qui identifiait quatre composantes du besoin humain de vie privée: la solitude, l'intimité, l'anonymat et la distance. Selon sa conception, la vie privée *"is the claim of individuals, groups, or institutions to determine for themselves when, how, and to what extent information about them is communicated to others."*¹⁶

Cependant, de toutes les tentatives pour cerner le concept du droit à la vie privée, deux d'entre elles, celles-ci canadiennes, retiennent particulièrement notre attention pour les fins de cette recherche. Dans un article publié en 1979, le professeur Glenn conçoit le droit à la vie privée sous l'angle du droit à la solitude et du droit à l'anonymat. Il précise les deux aspects de la vie privée de la façon suivante:

"... deux façons générales d'agir ont été jugées incompatibles avec le droit au respect de la vie privée. La première, c'est l'intrusion injustifiable qui a comme effet de porter un renseignement personnel à la connaissance de l'intrus ou tout simplement de gêner la victime. C'est la solitude de l'individu qui semble atteinte par cette intrusion, une condition de séparation des autres membres de la société. En deuxième lieu, et encore en l'absence de faits justificatifs, il y a l'atteinte à la

¹⁴ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 973; PARENT D., *supra* note 1, p. 218.

¹⁵ *Idem*, p. 943; *Idem*, p. 218.

¹⁶ WESTIN A.F., *supra* note 4, p. 7.

vie privée qui provient de la diffusion de renseignements ou d'images. En ce cas, la prohibition de l'acte de diffusion protège l'anonymat de la personne, une situation qui est celle de ne pas être identifiable. ... Les notions de la solitude et de l'anonymat de l'individu semblent en tout état de cause des éléments essentiels à la définition de la vie privée. ... Nous avons constaté que la notion de la vie privée n'a pas encore été définie et que le droit au respect de la vie privée doit être compris comme un ensemble de droits plus précis. Ces droits protègent la solitude de l'individu et son anonymat."¹⁷

Glenn place le droit au respect de la vie privée parmi les autres droits formant les "droits de la personnalité" que sont le droit à l'intégrité physique, le droit à la liberté physique, le droit au nom et le droit à l'honneur et à la réputation.¹⁸ Il émet cependant une réserve quant à la tendance à confondre les notions de "réputation" et celle de "vie privée". À ce propos, il indique que:

"Finalement, bien que cette discussion soit loin d'être exhaustive, le droit au respect de la vie privée doit être soigneusement distingué du droit à l'honneur et à la réputation, le droit de ne pas être victime d'un acte de diffamation. Les risques de confusion à cet égard sont importants, puisque l'acte de diffusion est commun à la diffamation et à l'atteinte à l'anonymat. La diffamation n'a lieu, cependant, qu'en cas d'atteinte véritable à la réputation, tandis que le droit à l'anonymat est lésé de prime abord par toute diffusion de données personnelles ou d'images, sans égard à leur nature ou à leur effet sur le destinataire."¹⁹

Dans l'arrêt *R. c. Dyment*, la Cour suprême du Canada, sous la plume du juge La Forest, fait également reposer le droit à la vie privée sur le droit d'une personne d'être laissée tranquille dans le respect de sa dignité, de son intégrité et de sa liberté.²⁰ À cet égard, la Cour distingue trois aspects de la vie privée en s'appuyant sur l'étude intitulée *L'ordinateur et la vie privée* menée en 1972. Selon les auteurs de cette étude, le droit à la vie privée comprend des aspects spatial, physique et informationnel. Au sens spatial, le droit à la vie privée "se rattache, théoriquement aussi bien que juridiquement et historiquement, à la propriété. Il est un domaine physique à l'intérieur duquel le droit d'être seul et tranquille est non seulement revendiqué, mais aussi reconnu."²¹

Considéré dans le sens de la personne, le droit à la vie privée se conçoit de la manière suivante:

¹⁷ GLEN P.H., *supra* note 4, p. 881-882.

¹⁸ *Idem.* p. 890.

¹⁹ *Idem.* p. 892.

²⁰ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 947.

²¹ CANADA, *supra* note 9, p. 13.

"...le droit à la vie privée est protégé par des lois qui garantissent la liberté de mouvement et d'expression, interdisent la violence physique et imposent des restrictions à la perquisition et à l'arrestation sans mandat. ... La vie privée ne s'entend pas ici qu'au sens physique, car il s'agit surtout de sauvegarder la dignité de la personne humaine."²²

Finalement, conçu sous l'angle informationnel, celui qui concerne l'objet de cette recherche, le droit à la vie privée repose sur le postulat et les principes suivants:

"Cette conception de la vie privée découle du postulat selon lequel l'information de caractère personnel est propre à l'intéressé, qui est libre de la communiquer ou de la taire comme il l'entend. ... En principe, il (l'individu) a cependant intérêt à savoir quel sort sera fait à ces informations, à en contrôler l'accès. Au-delà de l'accès d'une première personne à une information de caractère personnel, l'individu a intérêt à savoir si et comment cette information sera transmise à des tiers et au public en général. ... À l'analyse, l'intrusion dans la vie privée peut donc se produire de deux manières. D'abord au moment où un renseignement personnel est porté à la connaissance d'autrui. Il n'y aurait cependant pas d'intrusion si le renseignement était communiqué volontairement ... La deuxième forme d'intrusion se produit lorsque le renseignement est transmis à un tiers ou qu'il est rendu public. Ici encore, il n'y a pas d'intrusion si l'intéressé donne le renseignement en toute liberté, sachant qu'il peut être publié."²³

Selon ces auteurs, l'intrusion dans la vie privée peut survenir à l'occasion du traitement de l'information, c'est-à-dire au stade de la collecte de données alors que des organisations tentent de recueillir des informations sur l'individu. Une telle intrusion peut aussi avoir cours au stade de la communication alors que ces mêmes organisations transmettent directement ou indirectement des informations concernant l'individu.²⁴ Des quatre composantes aujourd'hui reconnues du droit à la vie privée telles la solitude, l'intimité, l'anonymat et l'autonomie, les deux dernières paraissent les plus compromises lorsque l'on considère ce droit sous l'angle informationnel:

"De ces quatre composantes, c'est l'anonymat qui est le plus compromis par l'absence de vie privée en matière d'information. Mais le mot anonymat ne recouvre pas entièrement le besoin qu'éprouve l'intéressé de rester maître de l'information pour s'assurer qu'elle est communiquée d'une manière restreinte et sélective. Il serait peut-être plus exact d'y voir un aspect de la distance, qui consiste à soustraire une partie de soi-même à la communication."²⁵

²² *Idem.* p. 13.

²³ *Idem.* p. 13-15.

²⁴ *Idem.* p. 15.

²⁵ *Idem.* p. 18.

Le droit à l'anonymat sous l'angle informationnel implique donc le contrôle qu'un individu a le droit d'avoir sur l'information qui le concerne, c'est-à-dire la protection de ses renseignements personnels. Benyekhlef indique que la protection des renseignements personnels relève du droit à la vie privée dans sa dimension informationnelle.

*"La première notion englobe la seconde. Autrement dit, la protection des données personnelles n'est qu'un sous-ensemble du droit à la vie privée. La protection des données nominatives représente l'aspect informationnel du droit à la vie privée. Les principes fondamentaux en matière de gestion de l'information personnelle traduisent en termes pratiques les préoccupations afférentes aux dimensions informationnelles du droit à la vie privée."*²⁶

1.2.2 Les renseignements personnels

Le concept de «renseignements personnels» est plus facile à circonscrire que celui de «vie privée». De façon générale, la notion de «renseignements personnels» peut se définir comme étant:

*"...tout moyen d'identification d'une personne et englobent tout autant des caractéristiques objectives que des symboles mathématiques. Dès qu'ils permettent d'identifier une personne, d'isoler un individu, ces repères se rangent dans la rubrique "renseignements personnels"."*²⁷

Un renseignement personnel vise donc tout renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier. Les renseignements ayant un caractère public peuvent aussi être considérés comme étant nominatifs tels les renseignements contenus au fichier central des entreprises, les listes électorales, etc.. Ces renseignements revêtent tous un caractère confidentiel.²⁸ Dans le contexte des relations de travail, les renseignements concernant un employé contenus dans un curriculum vitae, un rapport d'évaluation, un sommaire des absences, un certificat ou rapport médical, une mesure disciplinaire, sont considérés comme étant des renseignements personnels.²⁹

²⁶ BENYEKHFLEF K., *supra* note 4. p. 91.

²⁷ COMEAU, P.-A., *supra* note 4. p. 6.

²⁸ DESBIENS L. et POITRAS D., *supra* note 5. p. 467.

²⁹ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4. p. 967.

La Commission d'accès à l'information a précisé trois critères devant nous guider dans l'appréciation du caractère personnel d'un renseignement³⁰: 1) il doit faire connaître quelque chose à quelqu'un (renseignement); 2) il doit avoir un rapport avec un individu (concerner une personne physique); et 3) il doit être susceptible de distinguer cette personne par rapport à quelqu'un d'autre ou de reconnaître sa nature (permet d'identifier). De plus, un renseignement personnel peut être factuel (ex: âge, nom, date de naissance) ou subjectif (ex: opinion, évaluation d'un individu, diagnostic).

Une fois les concepts de vie privée et de renseignements personnels définis, il importe de les situer dans les contextes législatifs international, national et provincial ayant mené à l'adoption de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

A) L'Europe

Le droit à la vie privée apparaît dans un grand nombre de constitutions en Europe. La plupart des pays européens, incluant l'Autriche, le Danemark, la France, l'Allemagne, l'Irlande, le Luxembourg, les Pays-Bas, la Suède et le Royaume-Uni, protègent grandement les données personnelles concernant leur manipulation que ce soit au niveau du secteur public ou privé.³¹ Cependant, à cause de la facilité avec laquelle il est possible de transférer des données d'un pays à l'autre, l'Europe a décidé de diriger son attention particulièrement vers la protection internationale des données personnelles afin de s'assurer une protection constante à travers l'Europe ainsi qu'auprès de ses partenaires d'affaires.

On peut retracer les premiers efforts normatifs internationaux pour régir les flux transfrontaliers de données à caractère personnel et ainsi assurer une protection de la transmission des données en 1980 lorsque l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a publié les *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel* (auxquelles le Canada a adhéré en 1984). En 1981, le Conseil de l'Europe a adopté la *Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel* (la *Convention européenne*). Par la suite, c'est la Commission de l'Union Européenne qui a introduit, en 1995, la *Directive sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel*

³⁰ DESBIENS L. et POITRAS D., *supra* note 5, p. 464-465.

et à la libre circulation de ces données (la *Directive de la Commission de l'UE*). De leur côté, les Nations-Unies ont développé un corpus réglementaire en la matière: les *Principes directeurs sur l'utilisation des fichiers personnels informatisés*.³²

Dans les *Lignes directrices* de l'OCDE, tout comme dans la *Convention européenne*, on propose un dispositif susceptible d'équilibrer le principe de la libre circulation de l'information et la protection des données personnelles. On vise à insuffler une harmonie législative minimale au droit général de la protection des données personnelles.³³ Les propos suivants présentent les fondements des réglementations internationales précitées applicables aussi bien au secteur public qu'au secteur privé:

*"Les deux instruments consacrent l'essentiel des principes fondamentaux en matière de gestion de l'information personnelle. Ces principes sont les suivants: principe de la justification personnelle, principe de la limitation en matière de collecte, principe de la qualité des données, principe de la spécification des finalités, principe de la limitation de l'utilisation, principe de sécurité, principe de la transparence, principe de la détention limitée dans le temps, principe de la responsabilité et principe de la participation. Ces principes fondamentaux constituent, en quelque sorte, l'architecture des diverses lois nationales de protection des renseignements personnels. En effet, bien que ces instruments puissent diverger au plan de leur structure et de leur portée, l'interprète peut remarquer qu'ils s'articulent, malgré tout, autour d'un corpus de règles communes."*³⁴

Malgré leurs principes communs, il y a des distinctions très nettes entre ces deux instruments. Premièrement, contrairement à la *Convention européenne*, les *Lignes directrices* se présentent sous la forme d'une recommandation aux États membres, ce qui les rend moins contraignantes.³⁵ Deuxièmement, les *Lignes directrices* prônent l'autoréglementation alors que la *Convention européenne* n'accepte pas ce mode de régulation interne du droit de la protection des données personnelles comme véhicule exclusif. Elle considère plutôt l'autoréglementation à titre complémentaire.³⁶

³¹ MONAHAN P.A. (1998), Deconstructing information walls: The impact of the European data directive on U.S. business, *Law and Policy in International Business*, vol. 29, issue 2, pp. 275-296, p. 283.

³² BENYEKHELF K., *supra* note 4, p. 70.

³³ *Idem*, p. 71.

³⁴ *Idem*, p. 72-73.

³⁵ *Idem*, p. 69.

³⁶ *Idem*, p. 74.

D'autre part, aucun des deux instruments n'offre de procédures spécifiques visant la protection des données personnelles.³⁷ C'est pourquoi la Commission de l'Union Européenne a proposé des mesures visant la protection des renseignements à caractère personnel et la libre circulation de ces renseignements. *"La création du grand marché intérieur militait également pour une telle initiative de la Commission."*³⁸

L'intervention de la Commission de l'Union Européenne vient également du fait que ces instruments n'ont obtenu qu'un succès mitigé tel que l'exprime Benyekhlef dans les propos suivants:

*"En effet, la Commission européenne note que la Convention européenne n'a pas permis d'atténuer les disparités normatives entre les diverses législations nationales ... Quant aux Lignes directrices, l'interprète remarque que l'autoréglementation, voie de mise en oeuvre du dispositif de la recommandation, n'a pas permis d'amoinrir l'écart normatif existant entre les pays européens et l'Amérique du Nord. Le Canada et les États-Unis ont encouragé le secteur privé à développer des codes de conduites propres à régir le traitement de l'information personnelle. Le secteur privé nord-américain a inégalement répondu à l'appel. En fait, l'OCDE elle-même semble reconnaître l'insuffisance de la seule voie autoréglementaire."*³⁹

C'est en 1992 que la Commission présentait un projet amendé de directive: *Proposition modifiée de directive du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.* Cette proposition a été adoptée en 1995 et est effective depuis le 24 octobre 1998. À ce propos, Comeau écrit ce qui suit:

*"Cette directive est importante, car elle ne se contente pas de proposer l'harmonisation des diverses législations nationales. Elle réglemente aussi les échanges de renseignements personnels non seulement entre les pays-membres de l'Union européenne, mais aussi entre ces derniers et tout État tiers."*⁴⁰

La *Directive de la Commission de l'UE* s'applique indistinctement au secteur public et au secteur privé ainsi qu'aux personnes physiques mais non aux personnes morales. De plus, elle vise aussi bien le traitement automatisé de l'information personnelle que les fichiers manuels.⁴¹

³⁷ MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 284.

³⁸ BENYekhLEF K., *supra* note 4, p. 69-70.

³⁹ *Idem.*, p. 75-76.

⁴⁰ COMEAU, P.-A., *supra* note 4, p. 11.

⁴¹ BENYekhLEF K., *supra* note 4, p. 78.

On peut résumer les objectifs de la *Directive* de la manière suivante: 1) protéger le droit de chaque individu à la vie privée concernant ses renseignements personnels; 2) l'encouragement à la libre circulation d'informations en harmonisant les lois sur la protection des données des pays Membres; 3) l'assurance que les informations seront toujours protégées au moment de leur transmission vers un troisième pays.⁴² De façon générale, le contenu de la *Directive* est le suivant:

*"The EU Directive limits the collection, storage and transmission, automatic or otherwise, of personal data. It provides that such data can only be collected for specific, explicit, and legitimate purposes, and requires data controllers to ensure that all data is relevant, accurate, and up-to-date. Data controllers must inform the data subject of the purpose for personal information that is collected as well as the identity of any other controllers receiving the personal information. Data subjects are guaranteed access to review and correct personal information about them. In addition, if data are collected for one purpose and then used for another, such as passed on to another entity or used for direct marketing purposes, the data subject must be given the right to object or opt out of the second use."*⁴³

La *Directive* permet, à titre complémentaire, l'autoréglementation comme en témoigne Benyekhlef :

*"Le projet de directive, à l'instar de la Convention européenne, reconnaît la complémentarité que peut apporter la voie autoréglementaire au plan normatif. Mais il ne s'agit bien que de complémentarité. En d'autres mots, cette voie ne saurait à elle seule satisfaire aux exigences de la directive."*⁴⁴

Ainsi, même si la *Directive* oblige les pays Membres à se conformer, par voie législative, à la finalité de cette directive, elle leur laisse discrétion quant à la forme et à la méthode pour parvenir à cette finalité. Elle exige donc que chaque pays Membre établisse un mécanisme fournissant une protection adéquate des données personnelles. Dans l'incapacité de répondre à une telle exigence, le pays se verra imposer un embargo sur toute exportation de données dirigées vers lui. Un État non Membre devra lui aussi fournir la preuve qu'il possède une politique adéquate de protection des données personnelles sans quoi on lui refusera également de lui transmettre toutes données à caractère personnel.⁴⁵

⁴² MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 285.

⁴³ *Idem.* p. 285-286.

⁴⁴ BENYEKHLEF K., *supra* note 4, p. 81.

⁴⁵ PINCUS L.B., ROGER J. (1997), Private parts: A global analysis of privacy protection schemes and a proposed innovation for their comparative evaluation. *Journal of Business Ethics*, vol. 16, Sep 1997, pp. 1237-1260, p. 1239.

Ceci a de grands effets sur le maintien et le développement des relations d'affaires internationales puisque celles-ci se basent en grande partie sur l'utilisation de telles données. L'Union Européenne tient ainsi entre ses mains l'avenir de ces relations. Il en résulte donc une urgence économique à faire face à ce défi imposé par l'Union Européenne.

B) Les États-Unis

Parmi les pays risquant d'être touchés par la *Directive de la Commission de l'UE*, on retrouve les États-Unis.⁴⁶ En effet, aucune loi ne s'applique à tous les États de ce pays. La vie privée n'est pas spécifiquement protégée par la Constitution des États-Unis mais la protection contre une invasion de la vie privée par l'État est implicite par l'application du quatrième amendement qui accorde une protection contre les fouilles, les perquisitions ou les saisies abusives (ce qu'on retrouve aussi dans la *Charte canadienne des droits et libertés*).⁴⁷

D'autre part, on retrouve aussi le *Privacy Act of 1974* et le *Freedom of information Act (FOIA)*.⁴⁸ Le *Privacy Act* régleme le type, l'utilisation et la divulgation de données personnelles détenues par les agences fédérales. Il permet aussi aux individus l'accès à leurs dossiers, leur révision et leur correction. Pour sa part, le *FOIA* donne le droit d'accès aux informations détenues par les organismes gouvernementaux. Il garantit également à une tierce partie l'accès à l'information tant que celle-ci permet de démontrer ou de clarifier la conduite du gouvernement. Ainsi, ces deux lois mises ensemble tentent de prévenir toute mauvaise utilisation d'informations personnelles par les agences gouvernementales et les tierces parties.

Le *Privacy Act* proposait également la création d'une commission appelée la *Privacy Protection Commission* qui aurait eu des pouvoirs d'enquête et d'application substantiels. Cependant, à cause de certaines contraintes, il en est résulté une commission, la *Privacy Protection Study Commission*, avec beaucoup moins de pouvoirs et un mandat limité à l'étude de questions reliées à la protection de la vie privée et à l'implantation du *Privacy Act* dans les agences fédérales. Ce fut finalement l'Office of Management and Budget qui s'est vu attribuer la tâche d'implantation mais on a sévèrement critiqué son manque de leadership dans ce processus.⁴⁹

⁴⁶ MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 287.

⁴⁷ PINCUS L.B., ROGER J., *supra* note 45, p. 1238.

⁴⁸ MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 278.

⁴⁹ PINCUS L.B., ROGER J., *supra* note 45, p. 1238.

On peut donc conclure que la protection des renseignements personnels dans le secteur public aux États-Unis est relativement bien assurée alors que dans le secteur privé, elle repose sur une approche décentralisée d'autoréglementation tel qu'énoncé dans ces propos :

*"While the Privacy Act and FOIA provide comprehensive data protection in the public sector, they are not applicable to the private sector. ... the United States takes a very decentralized approach to data protection in the private sector. Private sector data protection comes in the form of industry-specific legislation or voluntary guidelines enacted or developed in response to problems as they arise."*⁵⁰

Ainsi, différentes lois américaines visent la protection de la vie privée, notamment: le *Fair Credit Reporting Act (FCRA)* de 1970, le *Cable Communication Policy Act (Cable Act)* de 1984 et le *Video Privacy Protection Act (Video Act)* de 1988.⁵¹ Tout cela donne l'impression que la couverture légale en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé ressemble plutôt à une courtépente "à l'américaine". Étant donné les protections limitées présentes aux États-Unis, il n'apparaît donc pas que celles-ci répondent aux exigences minimums présentées dans la *Directive de la Commission de l'UE*.⁵²

C) Le Canada

Certains auteurs se sont prononcés quant à la capacité du Canada de pouvoir répondre aux exigences de la *Directive de la Commission de l'Union européenne*. Colin J. Bennett, professeur à l'Université de Victoria en Colombie-Britannique, en fait part dans les propos suivants :

*"While there are public sector laws at the federal level, and in most provinces, the regulatory picture in the private sector has been described by the Federal Privacy Commissioner as a "privacy patchwork" (Privacy Commissioner of Canada, 1994, p. 5). A comprehensive data protection law covering all private sector organizations in Quebec (Bill 68) contrasts with a hodgepodge of voluntary codes and isolated statutory provisions in the rest of the country."*⁵³

Tel que mentionné précédemment, le Canada n'a adhéré qu'à une seule convention internationale concernant la protection de la vie privée, le 29 juin 1984. Il s'agit des *Lignes directrices* recommandées par l'OCDE, dont le Canada est membre. Afin de s'inscrire dans le

⁵⁰ MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 279-280.

⁵¹ *Idem*, p. 280-281.

⁵² PINCUS L.B., ROGER J., *supra* note 45, p. 1239; MONAHAN P.A., *supra* note 31, p. 287.

même mouvement international, le Canada et le Québec ont adopté, dès 1982, des lois sur la protection des renseignements personnels dans le secteur public. Le secteur privé ne répondait, à ce moment, qu'à certaines dispositions éparses existant dans des lois fédérales et provinciales.⁵⁴ On peut donner comme exemples la *Loi sur les banques*, une loi fédérale entrée en vigueur le 1^{er} juin 1992 ou diverses dispositions juridiques concernant les agences d'information sur les consommateurs, de recouvrement et d'investigation.⁵⁵

En ce qui concerne les normes juridiques de protection, la Constitution canadienne, par l'entremise de la *Charte canadienne des droits et libertés*, paraît concéder un droit limité à la vie privée par une protection contre les fouilles, les perquisitions ou les saisies abusives (article 8). Cependant, la lecture de certains arrêts de la Cour suprême du Canada sur la question des fouilles et perquisitions permet de concevoir l'article 8 de la *Charte* comme le fondement du droit à la protection des renseignements personnels tel qu'exprimé dans les propos suivants :

*"Il faut pourtant reconnaître que certains jugements de la Cour suprême laissent croire que l'article 8 de la Charte canadienne ... peut constituer un réel fondement au droit à la vie privée. Tel est l'enseignement que l'on peut retenir du jugement rendu dans l'affaire Dymont. Ce jugement est sans contredit celui où la Cour suprême s'est le plus avancée quant à la notion de vie privée. ... Eu égard à la protection de la vie privée informationnelle, on pourrait même croire que l'article 8 est le fondement des lois relatives à la protection des renseignements personnels."*⁵⁶

L'application de cette charte n'est limitée qu'aux actes de la puissance publique⁵⁷ soit, aux Parlement, législatures et gouvernements, et non aux relations privées, excluant donc tout le secteur des relations entre citoyens ou entreprises, ce qui en fait la principale limite de la *Charte* au regard du droit au respect de la vie privée.⁵⁸

La *Loi canadienne sur les droits de la personne*, malgré son caractère prépondérant sur toutes les autres lois de compétence fédérale, ne comprend pas de disposition expresse sur la protection de la vie privée ou de l'intimité.⁵⁹ Son objet peut se définir dans les termes suivants :

⁵³ BENNETT C. J. (1997), Adequate data protection by the year 2000: The prospects for privacy in Canada, *International Review of Law, Computers & Technology*, Vol. 11, Iss. 1, Mars 1997, pp. 79-92, p. 79.

⁵⁴ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 724.

⁵⁵ LAPERRIÈRE R., *supra* note 6, p. 64.

⁵⁶ PARENT D., *supra* note 1, p. 221 et 224.

⁵⁷ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 712.

⁵⁸ PARENT D., *supra* note 1, p. 225.

⁵⁹ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 716.

*"interdire la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de personne graciée ou la déficience. Contrairement à la Charte canadienne, cette loi ne garantit pas l'existence de droits ou libertés, mais interdit simplement la discrimination fondée sur certains motifs."*⁶⁰

Cette loi prohibe la discrimination et crée la Commission canadienne des droits de la personne, un organisme d'enquête et de surveillance, tout en donnant compétence au Tribunal des droits de la personne pour disposer des plaintes en cette matière.⁶¹

Par ailleurs, la loi fédérale touchant le secteur public, soit, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (1982), édicte les principes concernant la collecte des renseignements personnels, leur conservation, leur utilisation, leur communication ainsi que le droit d'accès et de rectification de ces renseignements. D'autre part, cette loi ne pose pas précisément le principe de la confidentialité des renseignements, mais celui de leur non-divulgaration sans le consentement de la personne visée ou l'autorisation de la Loi.⁶² Elle ne comporte pas non plus de disposition particulière concernant les flux transfrontaliers de renseignements personnels en l'absence de règles applicables selon les lieux de conservation ou de traitement des renseignements.⁶³

Finalement, le parlement canadien a adopté en avril 2000 la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, c.5). Cette loi vise des mesures de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, comblant ainsi la lacune de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne concernant que le secteur public, tout en créant une solution électronique aux rapports commerciaux avec le gouvernement fédéral. Il vient ainsi en réponse aux exigences de la *Directive de la Commission de l'Union Européenne*. Bien que les parties 2 à 4 de la Loi soient déjà en vigueur depuis le 1^{er} mai 2000, la partie 1 de cette loi - partie nous intéressant le plus vu notre sujet de recherche puisqu'elle établit des règles régissant l'accès aux renseignements personnels et le droit à la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales d'une entreprise fédérale, d'une province à l'autre ou d'un pays à l'autre - n'entrera en vigueur que le 1^{er} janvier 2001.

⁶⁰ PARENT D., *supra* note 1, p. 225.

⁶¹ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 716.

⁶² *Idem*, p. 726.

⁶³ *Idem*, p. 726.

Pour leur part, les provinces et les territoires canadiens ont tous adopté une législation concernant la protection des renseignements personnels ne s'appliquant uniquement qu'au secteur public.⁶⁴ De plus, la plupart l'ont fait selon ce qu'on appelle "le modèle québécois" ce qui veut dire qu'elles ont jumelé l'accès aux documents administratifs et la protection des renseignements personnels sous une seule législation, et un seul organisme de contrôle et de surveillance contrairement au Parlement canadien. Ce dernier distingue bien l'un et l'autre objectifs par deux lois (*Loi sur l'accès à l'information*, S.C. 1980-81-82-83, c. 111, Annexe I et *Loi sur la protection des renseignements personnels*, S.C. 1980-81-82-83, c. 111, Annexe II).⁶⁵

D) Le Québec

Parmi les lois consacrant le droit à la vie privée au Québec, on retrouve la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*. C'est par le biais de cette loi au statut quasi-constitutionnel, lui donnant ainsi un effet prépondérant sur toutes les autres lois du Québec,⁶⁶ que certaines personnes réussiront à protéger leur vie privée en invoquant les articles 5, 10, 16, 17, 18.2 et 20.

*"Contrairement à la Charte canadienne, la Charte québécoise garantit expressément, depuis 1975, à son article 5, le droit à toute personne au respect de sa vie privée. Cette disposition s'applique autant aux relations entre individus ou entreprises qu'aux relations avec l'État. ... Malgré un recours peu fréquent à l'article 5 de la Charte québécoise, il ne faut pas conclure pour autant que la notion de droit à la vie privée est absente du décor juridique québécois. D'autres lois, qui s'inspirent largement du principe reconnu à l'article 5, ont permis aux tribunaux de reconnaître certaines facettes du droit à la vie privée, dont celle de la vie privée informationnelle."*⁶⁷

⁶⁴ **Ontario:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, R.S.O. 1990, c. F.31; **Saskatchewan:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, S. S. 1990-91, c. F-22.01; *Local Authority Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, S.S. 1990-91, c. L-27.1; **Colombie-Britannique:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, S. B.C. 1992, c. 6.1.; **Alberta:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, S. A. 1994, c. F-18.5; **Territoires du Nord-Ouest:** *Access to Information and Protection of Privacy*, S.N.W.T. 1994, c. 20; **Yukon:** *Access to Information and Protection of Privacy*, LY 1995, ch. 1; **Manitoba:** *Freedom of Information Act and Protection of Privacy Act*, S. M. 1998, c. F.175; **Nouveau-Brunswick:** *Protection of Personal Information Act*, (Nouveau-Brunswick, 1998); **Nouvelle-Écosse:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, 1999, c.5, s.1.; **Terre-Neuve:** *Privacy Act; Freedom of Information Act*; **Île-du-Prince-Édouard:** *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (Projet de loi 81, déposé en novembre 1997).

⁶⁵ COMEAU, P.-A., *supra* note 4, p. 12-13.

⁶⁶ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 717.

⁶⁷ PARENT D., *supra* note 1, p. 229 et 232.

Ainsi, l'inclusion du droit au respect de la vie privée dans la *Charte* québécoise ne laisse plus de doute quant à la valeur fondamentale de ce droit.⁶⁸ Pour sa part, le *Code civil du Québec* poursuit les principes établis dans la *Charte*.

*"Dans la foulée de la Charte des droits et libertés de la personne, le nouveau Code civil du Québec établit clairement les droits du citoyen en matière de protection des renseignements personnels. Il consacre un chapitre au respect de la réputation et de la vie privée, lequel reprend presque intégralement les droits déjà reconnus par les Lignes directrices de l'OCDE qui régissent la protection de la vie privée."*⁶⁹

Le 1^{er} janvier 1994, lors de l'entrée en vigueur du nouveau *Code civil du Québec*, le législateur adoptait un chapitre complet consacré au respect de la réputation et de la vie privée.⁷⁰ Le *Code civil* énonce d'abord le droit de toute personne au respect de sa vie privée (art. 3). Les articles 35 à 41, réitèrent le droit de chaque personne au respect de sa réputation et de sa vie privée. L'article 36 énonce six situations pouvant être considérées comme des atteintes à la vie privée. Les articles 37 à 40 imposent certaines obligations à toute personne détenant un dossier sur une autre en reconnaissant notamment à chaque personne le droit de consulter et de rectifier son dossier. Il convient de rapporter certaines remarques qui ont été formulées quant au contenu des articles 35 à 41.

*"Premièrement, le législateur a reconnu que le principe au respect de la vie privée ne doit pas revêtir un caractère absolu et que, au contraire, une atteinte pourra être permise dans certains cas, notamment lorsque la personne concernée y consent ou que la loi l'autorise (article 35 C.c.Q.). ... Deuxièmement, comme il en a été question précédemment, les codificateurs n'ont pas jugé opportun de donner une définition de la notion de vie privée au sein du Code civil du Québec. Ils ont toutefois énuméré à l'article 36 C.c.Q., de manière non exhaustive, des situations pouvant porter atteinte à la vie privée. ... Troisièmement, on constate que les articles 37 à 41 C.c.Q. énoncent les principes fondamentaux qui sous-tendent le régime de protection des renseignements personnels qui est établi, au niveau des organismes publics, par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et, au niveau du secteur privé, par la Loi 68."*⁷¹

En effet, deux lois visent particulièrement la protection des renseignements personnels au Québec, l'une dans le secteur public et l'autre dans le secteur privé. Toutes deux ont prépondérance sur l'ensemble des lois québécoises.⁷² Leur objet peut s'exprimer en ces termes:

⁶⁸ BAHAMIN P., *supra* note 4, p. 211.

⁶⁹ PARENT D., *supra* note 7, p. 33.

⁷⁰ PARENT D., *supra* note 1, p. 235.

⁷¹ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 951-952.

⁷² PARENT D., *supra* note 1, p. 233.

*"Principalement connues pour leurs droits d'accès, de rectification et de confidentialité des renseignements personnels, la Loi sur l'accès et la Loi sur le secteur privé déterminent également dans quelle mesure un renseignement nominatif peut être colligé. Ainsi, seuls les renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions d'un organisme public ou nécessaire à l'objet d'un dossier constitué par une entreprise privée peuvent faire l'objet d'une collecte."*⁷³

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* touche le secteur public. À la fin des années 70, plusieurs groupes de pression et organismes ont réclamé une législation visant l'atteinte d'objectifs tels la protection des citoyens contre l'intervention croissante des pouvoirs publics dans leur vie privée et le souci d'assurer la transparence du fonctionnement des institutions publiques par l'accès à l'information des documents administratifs. Ainsi est apparue la *Loi sur l'accès*, adoptée le 22 juin 1982.⁷⁴

Cette loi réunit en un même instrument à la fois les règles touchant l'accès à l'information détenue par les organismes gouvernementaux et celles concernant la protection des renseignements personnels.⁷⁵ La Loi permet d'avoir accès aux renseignements qui circulent dans le secteur public tels les ministères, les municipalités, les hôpitaux, etc. En ce qui concerne la protection des renseignements personnels, la Loi vise ici à assurer aux citoyens la confidentialité des données détenues à leur sujet par l'État, prévoit l'accès à ces renseignements par la personne concernée et en permet la rectification s'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques.⁷⁶ La mise en oeuvre de cette loi est confiée à la Commission d'accès à l'information.⁷⁷ Cette dernière a également compétence en ce qui concerne la mise en oeuvre de la *L.P.R.P.*, laquelle nous intéresse particulièrement dans le cadre de cette recherche.

1.2.3 La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

La *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements*

⁷³ *Idem*, p. 234.

⁷⁴ PARENT D., *supra* note 7, p. 32-33.

⁷⁵ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 727-728.

⁷⁶ PARENT D., *supra* note 7, p. 33.

personnels ainsi que la proposition de *Directive* sur la protection des données nominatives par l'Union européenne, semblent avoir représenté la toile de fond pour l'élaboration, par le législateur du Québec, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui a été adoptée le 1^{er} janvier 1994 comme l'indiquent ces propos :

*"L'effet combiné de l'adoption du nouveau Code civil, consacrant un chapitre au respect de la vie privée et le spectre de l'adoption de la directive européenne ont, semble-t-il, amené le législateur à adopter la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé."*⁷⁸

Selon les auteurs Dupont et Lesage, en retenant la classification élaborée dans l'étude *L'Ordinateur et la vie privée*, le législateur renforce la protection de la vie privée au Québec :

*"il est permis d'affirmer, entre autres, que l'adoption par le législateur québécois de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics en 1982 ainsi que de la Loi 68 en 1994, confère au citoyen du Québec une protection supplémentaire "à la vie privée en matière d'information"."*⁷⁹

En effet, à l'adoption de la *L.P.R.P.*, moins de la moitié des provinces canadiennes avaient légiféré en faveur de la protection des renseignements personnels pour leur secteur public⁸⁰ et le Québec innovait puisque cette province était la première au Canada et en Amérique du Nord à régir le secteur privé.⁸¹ D'ailleurs, il semblerait que la *L.P.R.P.* est la seule juridiction territoriale de ce côté-ci de l'océan à satisfaire aux normes imposées par la *Directive de la Commission de l'Union Européenne*.⁸² Il n'existe aucune autre législation dans le secteur privé qui soit aussi complète, pour ne pas dire complexe.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* vise à mettre en application les articles 35 à 41 du *Code civil du Québec*. Cette application est clairement identifiée à l'article 1 de la *L.P.R.P.*. Elle reprend en grande partie les concepts et la structure de la *Loi sur l'accès*. Les règles sur la collecte des renseignements personnels sont beaucoup mieux articulées dans cette loi que celles dans la *Loi sur l'accès*, et les communications de renseignements y sont mieux balisées.⁸³ Sans être affirmé tel quel dans la Loi, le principe de

⁷⁷ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 730.

⁷⁸ PARENT D., *supra* note 7, p. 35.

⁷⁹ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 949.

⁸⁰ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 712.

⁸¹ PARENT D., *supra* note 7, p. 34-35.

⁸² COMEAU, P.-A., *supra* note 4, p. 15.

⁸³ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 731.

confidentialité des renseignements personnels se dégage de la section III de cette loi qui en définit le caractère juridique.⁸⁴

La *L.P.R.P.* a préséance sur les lois postérieures qui lui seraient contraires. Par contre, si une loi, un règlement, un décret, une convention collective, un arrêté ou une pratique antérieure est plus généreux en matière d'accès ou de protection de renseignements personnels, celui-ci prévaut.⁸⁵

L'impact majeur de l'adoption de la *L.P.R.P.* se situe au niveau de la protection de la vie privée dans le contexte informationnel.⁸⁶ En adoptant cette loi, le législateur québécois décidait de baliser la circulation des renseignements personnels dans le secteur privé en obligeant à la prudence dans la gestion des renseignements personnels et en facilitant l'accès aux dossiers aux personnes concernées par ces renseignements. Appliqués à la réalité de l'employeur, les renseignements visés concernent les employés potentiels, actuels et, dans certains cas, anciens, tous bénéficiaires de la *L.P.R.P.*, alors que l'employeur en est le gardien.⁸⁷

Les renseignements personnels visés par la *L.P.R.P.* concordent avec la définition qui en a été faite plus haut soit, tout renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier. En plus de l'énumération déjà faite quant aux différentes formes que les renseignements personnels peuvent prendre dans le contexte des relations de travail, la Commission d'accès à l'information vient de confirmer, dans une décision récente, que les opinions d'une personne, ses observations, les notations sur les faits et gestes d'une autre personne constituent des renseignements personnels au sujet de cette dernière.⁸⁸ Bref, l'application de la Loi quant à la forme sous laquelle ces renseignements doivent être présentés est très large puisque la disposition de la Loi indique que cela concerne les renseignements personnels quelle que soit la nature de leur support et la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre. La seule exclusion contenue dans la Loi à ce sujet concerne le matériel journalistique à une fin d'information au public, visant ainsi à garantir la liberté de presse.

⁸⁴ *Idem.*, p. 731.

⁸⁵ GOSSELIN S., *supra* note 8, p. 4-5.

⁸⁶ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 967.

⁸⁷ GOSSELIN S., *supra* note 8, p. 5.

⁸⁸ DUPONT R. et LESAGE L., *supra* note 4, p. 967.

A) Le champ d'application

Avant de traiter des mesures de protection des renseignements personnels, il convient de cerner le champ d'application de la Loi. À ce sujet, le législateur précise que la Loi a pour objet d'établir des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du *Code civil du Québec*. Ce dernier définit l'entreprise comme étant "*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 services.*" Par contre, l'article 96 de la *L.P.R.P.* vient préciser qu'une association ou une société, exploitant une entreprise et détenant des renseignements personnels sur ses membres ou sur des tiers, a les mêmes droits et obligations à l'égard de ces renseignements que la personne qui exploite une entreprise. Il faut donc inclure, dans le champ d'application de la Loi, les organismes à but non lucratif, oeuvres de charité, associations diverses, ordres professionnels, sociétés et compagnies. Par ailleurs, les détenteurs de renseignements personnels non inclus dans la notion d'entreprise sont néanmoins assujettis au *Code civil du Québec* puisque ses dispositions s'appliquent dans la mesure où l'on détient un "dossier" sur une autre personne.⁸⁹

Avant l'adoption de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, c.5), la C.A.I. avait émis l'opinion que les entreprises de juridiction fédérale étaient assujetties à la *L.P.R.P.*, du moins dans leurs relations avec les consommateurs québécois.⁹⁰ À partir du moment où la loi fédérale est applicable, on peut se demander si cette opinion est toujours valable. Par ailleurs, la *L.P.R.P.* ne s'applique pas à un organisme public au sens de la *Loi sur l'accès*, ni aux renseignements qu'une personne autre qu'un organisme public détient, pour le compte de ce dernier.

B) Les mesures de protection

Dans le cadre de notre recherche, nous traiterons les dispositions concernant les mesures de protection de la *L.P.R.P.* selon les thèmes suivants: la collecte des renseignements personnels et la constitution du dossier; le caractère confidentiel de ces renseignements (détention/

⁸⁹ DESBIENS L. et POITRAS D., *supra* note 5, p. 458.

⁹⁰ *Idem.*, p. 461.

utilisation/non communication des renseignements et communication à des tiers); l'accès des personnes concernées.

i) La collecte des renseignements personnels et la constitution du dossier

Lors de la constitution de dossiers sur autrui, la Loi pose deux obligations aux entreprises: elles doivent avoir un intérêt sérieux et légitime de constituer un dossier sur cette personne et elles doivent inscrire au dossier, lors de sa constitution, son objet. Inscrire l'objet du dossier revêt une importance capitale puisque celui-ci déterminera les renseignements qui pourront être recueillis et l'utilisation qui pourra en être faite par l'entreprise. De plus, l'objet du dossier ne peut être modifié par l'entreprise en cours de route et ce, afin d'éviter que l'entreprise puisse contourner les exigences de la Loi et utiliser à de nouvelles fins des renseignements recueillis dans un but déterminé sans que le citoyen en soit informé.⁹¹

La personne qui constitue le dossier ne devra obtenir que l'information nécessaire à la raison d'être du dossier. En cas de doute sur la nécessité du renseignement, celui-ci doit être considéré non nécessaire. Les moyens pris pour colliger l'information doivent respecter les lois d'ordre public. En outre, la source des renseignements devra être inscrite dans le dossier et elle en fera partie.

Les renseignements doivent être recueillis auprès de la personne concernée à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès d'un tiers. Il est cependant possible de recueillir les renseignements auprès d'un tiers, sans le consentement de la personne concernée, si la Loi l'autorise ou s'il y a un intérêt sérieux et légitime de le faire. L'entreprise qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée a aussi un devoir d'information face à cette dernière lorsqu'elle constitue un dossier à son sujet. En effet, elle doit l'informer de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements, des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où il sera détenu ainsi que des droits d'accès et de rectification de cette personne.

Finalement, une entreprise ne peut, sauf quelques exceptions, refuser d'acquiescer à une demande d'emploi à une personne parce qu'elle refuse de fournir un renseignement personnel. Les exceptions sont les suivantes: 1) la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution

⁹¹ *Idem.* p. 469-472.

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.

ii) Le caractère confidentiel des renseignements

Dans cette section, nous nous intéressons particulièrement aux dispositions relatives à la détention, l'utilisation, la non communication des renseignements et la communication à des tiers.

Selon l'article 10, toute entreprise qui recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels doit adopter et appliquer des mesures de sécurité afin d'assurer le caractère confidentiel des renseignements. La Loi ne rend donc pas obligatoire l'instauration d'une politique en matière de contrôle de la confidentialité des renseignements personnels. Elle ne précise pas non plus quelles sont les mesures nécessaires. Elle vise plutôt à inciter les entreprises à adopter une politique ou un protocole de confidentialité ou de sécurité des renseignements personnels concernant leur détention, leur communication et leur destruction. De plus, la Commission indique qu'il ne suffit pas d'élaborer des règles de conduite et des politiques afin de respecter l'article 10 de la Loi; encore faut-il qu'elles soient connues de tous au sein de l'entreprise et mises en application.⁹²

Lors de l'utilisation des renseignements personnels, la Loi oblige l'entreprise à s'assurer de la mise à jour et de l'exactitude des renseignements personnels détenus uniquement lorsqu'elle utilise ces renseignements pour prendre une décision relative à la personne concernée. La Loi n'oblige pas l'entreprise à effectuer une mise à jour continue des dossiers, mais a pour effet de l'obliger à vérifier si ces dossiers sont à jour et exacts, avant de les utiliser. L'entreprise n'a donc pas cette obligation lorsqu'elle les recueille, les détient ou les communique à des tiers. Ce principe s'exprime également par le droit de rectification accordé à l'individu concerné.⁹³

Tout consentement nécessaire à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels doit répondre à certaines exigences de la Loi. En effet, qu'il soit donné verbalement ou par écrit, le consentement doit être manifeste (clair et non équivoque), libre (ne doit pas être forcé), éclairé (la personne doit le comprendre) et donné à des fins spécifiques (être précis) pour être valide. Il est limité dans le temps consistant à la durée nécessaire à la réalisation des

⁹² *Idem.*, p. 494-495.

⁹³ *Idem.*, p. 497.

fins pour lesquelles il a été demandé. Ces conditions sont cumulatives et un consentement qui ne remplit pas l'une de celles-ci est sans effet sous l'empire de la *L.P.R.P.*. De plus, même si la Loi ne le mentionne pas, ces paramètres devraient être également valables pour le consentement à la collecte de renseignements.⁹⁴

En ce qui concerne la communication à un tiers des renseignements personnels d'un employé, une entreprise ne peut généralement le faire sans le consentement de la personne concernée sauf dans certaines situations particulières. L'employeur sera justifié, notamment, de communiquer des renseignements personnels à un tiers sans avoir à obtenir le consentement de la personne concernée, à la condition que les renseignements transmis soient nécessaires à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat. Des renseignements personnels peuvent donc être communiqués à tout préposé, mandataire ou agent de l'entreprise qui a qualité pour le connaître.

Une autre de ces situations concerne l'utilisation de listes nominatives. On entend par "listes nominatives" toutes listes de noms, d'adresses ou de numéros de téléphone de personnes physiques. En effet, la Loi permet de communiquer une liste nominative à une autre personne ou entreprise, sans avoir à obtenir le consentement des personnes qui y apparaissent. L'employeur doit cependant répondre à certaines conditions préalables, soit:

- 1) la communication de cette liste doit être régie par un contrat qui contient une clause où la personne, ou encore l'entreprise qui reçoit la communication, s'engage à ne pas utiliser ou communiquer la liste, ou les renseignements personnels qu'elle contient, sauf pour des fins de prospection commerciale ou philanthropique;
- 2) avant de pouvoir communiquer la liste de ses employés, l'employeur doit avoir donné l'occasion valable à ses employés de refuser que ces renseignements soient utilisés par la personne ou l'entreprise qui la reçoit, pour les fins mentionnées plus haut;
- 3) la communication de la liste ne doit pas porter atteinte à la vie privée des personnes concernées.

Ces conditions s'appliquent également aux entreprises qui veulent utiliser une telle liste à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. D'autre part, si la personne concernée demande que les renseignements personnels la concernant soient retirés de la liste nominative, l'employeur ou toute personne qui détient et, le cas échéant, utilise une telle liste doit le faire dès la réception de l'avis.

⁹⁴ *Idem*, p. 505.

Finalement, les entreprises qui transmettent des renseignements personnels hors du Québec concernant des personnes physiques résidant au Québec, ou qui confient à l'extérieur du Québec le soin de détenir, utiliser ou communiquer ces renseignements, doivent prendre les moyens raisonnables pour que: 1) les renseignements soient utilisés pour des fins pertinentes à l'objet du dossier; 2) les renseignements ne soient pas communiqués sans le consentement des personnes concernées.

iii) L'accès des personnes concernées

Le dernier thème important traité dans la Loi concerne les conditions à l'accès des personnes concernées à leur dossier ainsi que les restrictions à cet accès.

La disposition traitant du droit d'accès de l'individu aux renseignements personnels qui le concernent est considérée comme l'une des pierres angulaires de la Loi. Ce droit d'accès vise le dossier de la personne concernée, ce qui inclut l'inscription de son objet et la source de certains renseignements recueillis auprès d'une autre entreprise.⁹⁵ L'employé peut également demander la rectification de renseignements personnels qu'il croit erronés, inexacts, périmés ou non justifiés par l'objet du dossier. Il peut aussi demander de verser au dossier ses commentaires concernant ces renseignements personnels. Ce droit est conféré à l'article 40 du *Code civil du Québec*:

Art. 40. Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier.

La rectification est notifiée, sans délai, à toutes personnes qui ont reçu les renseignements dans les six mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient. Il en est de même de la demande de rectification, si elle est contestée.

Ajouté à ce droit de rectification est le droit de la personne concernée de faire supprimer un renseignement personnel lorsque sa collecte n'est pas autorisée par la Loi. On peut se poser ici toute la question concernant la rectification des opinions, des évaluations ou des diagnostics. Ces renseignements comportent tous un aspect subjectif de la part de leurs auteurs. Jusqu'à maintenant, la C.A.I. a toujours refusé la rectification de ces renseignements. En effet, selon la jurisprudence, il n'y a que les renseignements de nature objective qui peuvent être corrigés. Par

⁹⁵ *Idem.* p. 538.

contre, comme l'expriment Desbiens et Poitras, certaines données subjectives peuvent aussi faire l'objet de rectification :

*"des opinions, des commentaires, des évaluations, etc., dont la nécessité par rapport à l'objet ne serait pas démontrée pourraient, malgré leur caractère subjectif, faire l'objet d'une suppression. En effet, il ne s'agit pas de déterminer l'exactitude de ces renseignements afin de les corriger - d'où la difficulté posée par des renseignements subjectifs telles les opinions -, mais plutôt de supprimer des renseignements non pertinents au dossier. Le caractère subjectif ou objectif du renseignement ne pose alors pas de difficulté."*⁹⁶

On peut donc comprendre l'utilité du droit de la personne concernée de formuler par écrit ses commentaires et d'exiger qu'ils soient versés au dossier.

La Loi impose à l'entreprise de prendre les mesures nécessaires pour assurer l'exercice par une personne concernée des droits prévus aux articles 35 à 41 du *Code civil* et des droits conférés par la présente loi. L'entreprise doit, notamment, porter à la connaissance du public l'endroit où les dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder.

Concernant la procédure de demande d'accès ou de rectification, il est indiqué que lorsqu'une telle demande est faite par la personne concernée, l'entreprise doit répondre à cette demande "avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la date de la demande" ou sinon, dans les 30 jours suivant sa réception, selon le deuxième alinéa de l'article 32. Le défaut de répondre à une telle demande équivaut à un refus non motivé. Dans un tel cas, la Loi oblige l'entreprise à motiver, par écrit, tout refus de permettre l'accès à des renseignements, informer la personne concernée de ses recours et conserver les documents en litige pendant toute la période accordée à la personne concernée pour permettre à celle-ci d'épuiser les recours prévus par la Loi.

Ce droit d'accès s'exerce gratuitement, en consultant le dossier. L'employeur n'est pas obligé de remettre à la personne concernée des copies du dossier ou des documents qu'il contient. Dans le cas d'une demande de copies, de transmission ou de transcription, l'employeur peut exiger des frais raisonnables. Il doit informer à l'avance la personne concernée que des frais sont exigés. Cependant, dans le cadre d'une demande de rectification, outre les obligations prévues au deuxième alinéa de l'article 40 du *Code civil du Québec*, l'employeur qui accepte une demande de rectification a l'obligation de remettre, sans frais, à la personne qui en fait la

⁹⁶ *Idem*, p. 540.

demande, une copie du document tel que modifié ou du document modifié par l'ajout de commentaires, ou encore de remettre une attestation qu'il aura retiré le renseignement conformément à la demande de retrait.

Le droit d'accès est assorti de quelques restrictions permettant à une entreprise de refuser l'accès à certains renseignements personnels dans les circonstances suivantes: lorsqu'il s'agit de l'accès au dossier contenant des renseignements sur la santé de l'individu; durant une enquête et s'il y a imminence d'un litige; lorsque la divulgation nuirait à un tiers; lorsque la demande est faite par certaines personnes telles l'administrateur de la succession, le bénéficiaire d'une assurance-vie, l'héritier ou le successeur de la personne concernée.

Jusqu'ici, nous avons traité des différents concepts reliés à la protection des renseignements personnels depuis l'origine du droit à la vie privée jusqu'aux différentes législations qui ont servies de base à l'élaboration de la *L.P.R.P.* Par la suite, on a décrit le contenu de cette loi afin de mieux comprendre en quoi elle consistait. Cependant, on se rend compte que malgré les règles et les principes inscrits dans la *L.P.R.P.* visant la protection des renseignements personnels, ces directives sont floues et laissent place à l'interprétation. On se demande également quel est le rôle joué par la C.A.I. dans la protection des renseignements personnels détenus par les entreprises privées québécoises. À ce stade-ci de notre recherche, il importe donc de décrire le contexte législatif entourant la protection des renseignements personnels et dans lequel les entreprises évoluent.

1.2.4 La C.A.I. et l'autoréglementation

Dans la littérature existante concernant la protection des renseignements personnels et la situation québécoise, on constate que les pouvoirs attribués à la C.A.I. et l'autoréglementation sont des sujets qui reviennent souvent lorsque l'on traite de la manière de protéger les renseignements personnels. Il s'avère donc nécessaire d'élaborer sur ces thèmes afin de mieux comprendre comment les entreprises québécoises vont protéger ces renseignements.

Concernant la C.A.I., nous discuterons de son rôle dans la protection des renseignements personnels, des pouvoirs qui lui sont conférés afin d'assurer cette protection et du processus de réglementation qui en résulte dans les entreprises québécoises. Pour ce qui est de l'autoréglementation, nous tenterons d'abord de définir ce concept, d'en expliquer le

fonctionnement et les raisons qui mènent les entreprises à adopter cette méthode de réglementation. Nous terminerons cette partie en commentant la situation existante au Québec.

A) La C.A.I.

La *L.P.R.P.* confie à la Commission de l'accès à l'information différents mandats d'adjudication, de surveillance et contrôle, et de conseil. En ce qui concerne son mandat d'adjudication, la C.A.I. est appelée à trancher les mécontentes découlant de l'exercice des droits reconnus par la *L.P.R.P.*, plus particulièrement, les mécontentes concernant l'accès et la rectification d'un renseignement personnel ou le retrait d'une liste nominative (art. 42). La Commission tente d'abord d'obtenir un règlement de ces litiges par voie de médiation (art. 48). En cas d'échec, elle peut tenir des audiences pour entendre les représentations des parties ou prendre connaissance de leurs arguments consignés par écrit (art. 49) afin de rendre une décision écrite (art. 54) et exécutoire (art. 56 et 58) qui tranchera le litige. La Commission peut donc rendre toute ordonnance qu'elle estime propre à sauvegarder les droits des parties et décider de toute question de fait ou de droit (art. 55). Par ailleurs, la C.A.I. ne peut disposer des mécontentes visant la collecte, la détention, l'utilisation et la communication d'un renseignement personnel.⁹⁷ Ceci nous amène à discuter du second mandat de la C.A.I..

En effet, la Commission a aussi comme mandat de veiller au respect des obligations imposées aux entreprises privées en matière de cueillette, de détention, d'utilisation et de communication de renseignements personnels (art. 81). Ainsi, un individu qui se croit lésé concernant l'un de ces droits prévus dans la Loi doit procéder par plainte à la C.A.I. et celle-ci pourra ouvrir une enquête de sa propre initiative. Dans de telles conditions, la C.A.I. détient le pouvoir de pénétrer dans les installations d'une entreprise, d'examiner et de tirer copie de tout renseignement personnel, et ce, quelle qu'en soit la forme (art. 81). En cas d'infraction et après enquête, elle pourra émettre une ordonnance exécutoire à une entreprise l'obligeant à prendre les mesures appropriées pour satisfaire aux exigences de la Loi (art. 83). Elle peut aussi, si la personne ne se conforme pas à son ordonnance, publier un avis pour en informer le public (art. 84).

Au-delà des recours et des ordonnances civils, la Loi pénalise sous forme d'amende pouvant aller jusqu'à 20 000\$ (art. 91). En effet, *"le législateur a prévu des sanctions pénales à l'encontre de quiconque "détient, communique à un tiers ou utilise des renseignements*

*personnels sur autrui" sans se conformer aux dispositions des articles 4 à 41 de la L.P.R.P.."*⁹⁸
 Toutefois, bien que la Loi prévoit une telle disposition, il semble que la C.A.I. ne l'applique pas en pratique.

Malgré l'énumération que l'on peut faire des pouvoirs détenus par la C.A.I., la littérature nous indique néanmoins que le pouvoir actuel détenu par la C.A.I. en est plus un d'orientation que de réglementation. En fait, la déficience du pouvoir réglementaire permettant de circonscrire les modalités d'application constitue l'une des principales critiques à l'égard de la Loi :

"l'une des plus importante critique concerne certes l'absence de pouvoir réglementaire nécessaire à l'élaboration de normes qui permettraient de circonscrire le sens et la portée des principes et des règles générales et de les adapter aux pratiques propres aux différents secteurs d'activités. En n'accordant aucun pouvoir réglementaire au gouvernement ou à la Commission chargée d'assurer le respect de la loi, le législateur privilégie une forme d'autoréglementation aux contours mal définis et dépourvue de tout caractère contraignant. Cette carence fait en sorte que la réforme repose sur un corpus juridique complexe mais incomplet et dont l'efficacité demeure tributaire de la compréhension et de la bonne volonté des entreprises qu'elle entend régir." (je souligne)⁹⁹

Il s'agit ici d'une première allusion au fait que les entreprises puissent choisir de s'autoréglementer pour tenter de protéger les renseignements personnels en accord avec la Loi vu l'impossibilité, pour la C.A.I., de les y obliger. En fait, comme l'indique Roy, seuls certains droits prescrits par la *L.P.R.P.* font l'objet d'un contrôle précis de la part de la C.A.I. :

*"Seuls les droits d'accès et de correction des dossiers et les inscriptions sur les listes nominatives font l'objet de dispositions explicites et précises à l'égard desquels la C.A.I. pourra exercer un certain contrôle. Il s'agit à notre avis des seuls sujets pour lesquels les entreprises devront développer des codes de conduite ou des pratiques fondées sur des règles précises qui prêtent peu à interprétation."*¹⁰⁰

Ceci nous amène à une deuxième critique faite par rapport à la Loi et indiquant que les entreprises n'ont peut-être pas d'autre choix que de s'autoréglementer. En effet, si l'on s'en tient aux mécanismes de protection offerts par la Loi, force est de constater que ces mécanismes reposent "sur l'interprétation que l'on fera de concepts flous qui servent de

⁹⁷ ROY P., *supra* note 6, p. 93.

⁹⁸ BRIÈRE J.-Y. et VILLAGGI J.-P. (1995). *La protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Farnham. Les Publications CCH/FM Ltée. 1995, p. 73.

⁹⁹ ROY P., *supra* note 6, p. 84.

¹⁰⁰ *Idem*, p. 93.

*fondement pour la mise en application des principes et règles énoncés.”*¹⁰¹ Selon certains auteurs, le recours à l'autoréglementation par les entreprises québécoises vient du fait que même si la Loi est rédigée en des termes simples, elle demeure néanmoins imprécise et vague dans sa formulation et peut occasionner des problèmes d'interprétation et d'application. D'ailleurs, ces mêmes auteurs notent certains problèmes que l'application de la Loi peut engendrer en entreprise, entre autres, celui de déterminer les mesures de sécurité nécessaires à la protection des renseignements personnels. À ce propos, les commentaires suivants sont intéressants :

"l'un des principes majeurs de la loi étant de consacrer le caractère confidentiel des renseignements personnels, il va de soi que la loi impose l'obligation aux entreprises de prendre et d'appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements. Aucune loi ou règlement ne précise cependant la forme que doivent revêtir ces mesures de sécurité, laissant ainsi entière liberté à l'entreprise d'agir à sa guise." (je souligne)¹⁰²

Ainsi, il semble que les grands principes énoncés dans la Loi sont d'application hasardeuse tel que l'expriment les auteurs Laperrière et Kean en ce qui concerne la protection des renseignements personnels des salariés :

*"...ceux-ci restent aléatoires à la fois en raison de l'imprécision de ces principes et de la préséance pratique des droits dits de gérance, qui permettent à l'entreprise, au nom du droit de propriété et de liberté de commerce, et à l'organisme public, au nom de l'autorité de l'État qui lui est déléguée, de prendre à peu près toutes les initiatives qui ne sont pas interdites par la loi ni réglementées par la convention collective. ... C'est donc surtout dans l'articulation et l'interprétation des grands principes généraux que se joue la protection de la vie privée des salariés."*¹⁰³

Compte tenu des dispositions de la Loi, les entreprises bénéficient d'une marge de manoeuvre importante dans l'élaboration des règles d'application visant la protection des renseignements personnels d'où le recours à l'autoréglementation par les entreprises québécoises. Ainsi, il n'est pas dit dans la Loi que les entreprises doivent s'autoréglementer. Cependant, la Loi et l'organisme chargé de son application ne fournissant aucun critère de référence explicite permettant à la personne concernée de fonder son recours et aux entreprises d'établir des pratiques et politiques respectant les dispositions de la Loi, les entreprises n'ont d'autre choix, dans le contexte actuel, que de continuer à développer ou à appliquer leurs propres règles de conduite.

¹⁰¹ *Idem*, p. 94.

¹⁰² PARENT D., *supra* note 7, p. 38.

Finalement, et comme dernière critique formulée par rapport à la Loi, on constate que cette dernière ne sera applicable par les entreprises que si les directives qui la composent tiennent compte des différences existantes dans le mode d'opération des entreprises d'un secteur à l'autre, tel qu'en témoignent les propos suivants :

*"on ne saurait cependant dénoncer avec suffisamment de vigueur le fait que le législateur n'ait pas cru utile de prévoir un mécanisme de réglementation sectorielle afin de circonscrire et d'adapter aux réalités propres à chaque secteur d'activités les différents principes ou règles énoncés en termes généraux."*¹⁰⁴

Cette idée de réglementation sectorielle a complètement été délaissée malgré les recommandations du Comité interministériel sur la protection de la vie privée basées sur les résultats d'une étude faite par le GRID intitulée "L'identité piratée". Ce processus devait être *"solidement encadré par une loi d'application spécifique et soumis au contrôle d'un organisme doté de pouvoirs décisionnels et coercitifs."*¹⁰⁵ Malheureusement, en l'absence de toute règle précise s'appliquant à la gestion quotidienne des renseignements personnels dans l'entreprise privée et de code de conduite représentant un engagement sérieux de protéger les droits fondamentaux des personnes concernées, on se retrouve avec une dangereuse illusion de protection. Pour combler ces lacunes, il semble que les entreprises n'ont d'autre choix que de s'autoréglementer. Afin de mieux comprendre cette méthode d'autodiscipline, il importe donc ici d'en faire la description et d'expliquer son apparition dans le domaine de la protection des renseignements personnels.

B) L'autoréglementation

Lorsqu'il est question d'autoréglementation ou d'autodiscipline, les mesures les plus populaires sont les codes de bonne conduite ou de bonne pratique parce qu'ils *"peuvent offrir un moyen commode de conférer de la transparence à la ligne d'action adoptée par l'entreprise ou le secteur"*.¹⁰⁶

¹⁰³ LAPERRIÈRE R. et KEAN N., *supra* note 2, p. 740-741.

¹⁰⁴ ROY P., *supra* note 6, p. 94.

¹⁰⁵ *Idem.*, p. 102.

¹⁰⁶ OCDE (1994), *"Protection des données et de la vie privée: problèmes et enjeux"*, Rencontre ad hoc d'experts sur la protection des données personnelles. Paris, p. 49.

Il n'y a pas de définition officielle d'un code de conduite mais on retrouve la définition suivante à l'article 1 de la *Loi de 1988 sur la protection des données* aux Pays-Bas¹⁰⁷:

"... un ensemble de règles ou de recommandations relatives aux fichiers de données de caractère personnel adoptées par une ou plusieurs organisations, qui sont représentatives du secteur qu'elles couvrent, dans un souci de protection de la vie privée."

La caractéristique commune de tout code de conduite, c'est sa nature volontaire. On retrouve deux types de codes. D'une part, il y a les groupements professionnels ou un organe sectoriel qui fournissent un modèle en encourageant les entreprises à l'adopter ou qui imposent le respect de ce code au moment d'adhérer au groupement. D'autre part, il y a les codes s'appuyant sur une législation. Malgré le fait qu'on dise de ce dernier type de code qu'il "*va à l'encontre de la nature même des codes, qui sont intrinsèquement volontaires*"¹⁰⁸, on lui reconnaît l'avantage, en tant qu'instrument d'autodiscipline, de permettre à ses utilisateurs de transformer les principes élaborés dans une législation en dispositions détaillées applicables au secteur d'activités ou à l'entreprise qui l'utilise.¹⁰⁹ Ce code devra donc avoir un certain niveau de détail.

Dans le domaine de la protection des renseignements personnels, on retrouve beaucoup de codes se classant dans la première catégorie alors que très peu sont dans la deuxième. On peut comprendre la popularité du premier type de code de conduite en examinant de plus près l'historique de l'autoréglementation comme moyen de protéger les renseignements personnels.

Tout d'abord, l'autoréglementation a fait son apparition au sein des entreprises privées dans les années 70 sous forme de codes de conduite. À ce moment-là, des entreprises comme IBM et American Express utilisaient cette mesure pour énoncer des principes de protection des données d'application interne. Leur popularité a augmenté dans les années 80 suite à la publication des *Lignes directrices* de l'OCDE en 1980.¹¹⁰ À ce moment-là, les codes de bonne pratique sectoriels ou par branche d'activités sont devenus plus courants.¹¹¹

Cette hausse de popularité vient du fait que l'article 19 des *Lignes directrices* de l'OCDE recommandait aux pays membres deux moyens, différents mais non-exclusifs, pour mettre en oeuvre les principes généraux de protection des renseignements personnels établis dans le

¹⁰⁷ *Idem.* p. 49.

¹⁰⁸ *Idem.* p. 51.

¹⁰⁹ *Idem.* p. 49-50.

¹¹⁰ *Idem.* p. 50.

¹¹¹ *Idem.* p. 50.

texte des *Lignes directrices*. Les pays membres avaient le choix entre élaborer une législation appropriée ou avoir recours à l'autoréglementation. Il revenait donc à chaque pays de choisir l'un ou l'autre de ces moyens ou les deux pour appliquer ces principes. La possibilité de choisir la méthode d'autoréglementation résultait en grande partie de pressions venant des États-Unis qui prônaient davantage une réglementation sectorielle plutôt qu'une loi d'application générale, tel que le constate l'auteur Benyekhlef :

*"Plutôt que d'élaborer, à l'instar des pays européens, une loi générale de protection des données personnelles couvrant les secteurs public et privé, le législateur américain a préféré intervenir de manière sectorielle. ... Il a légiféré pour certains secteurs spécifiques... laissant aux autres secteurs de l'entreprise privée le soin d'élaborer leurs propres normes en matière de protection des renseignements personnels. Les États-Unis ont donc fait reconnaître, dans le cadre des Lignes directrices, la validité de la voie autoréglementaire pour la mise en oeuvre des principes fondamentaux."*¹¹²

Mais pourquoi choisir l'autoréglementation ? Pour répondre à cette question, il faut d'abord porter une attention particulière au contexte législatif dans lequel les entreprises évoluent. En effet, on peut choisir l'autodiscipline soit pour éviter, anticiper, appliquer ou compléter une législation. Il semble cependant que le seul et unique but des entreprises en s'autoréglementant est de contrer ou de prévenir une intervention du législateur ou une intervention réglementaire plus musclée souvent considérée inutile par le milieu.¹¹³ Ainsi, bien que certains pays européens se soient dotés d'une législation de protection des renseignements personnels dans les années 70, d'autres pays, comme les États-Unis, le Japon, l'Australie et le Canada, n'ont pas emboîté le pas. Dans ces pays, on invitait plutôt le secteur privé à élaborer ses propres codes de conduite en ce qui concerne la gestion de l'information personnelle.¹¹⁴ C'est ce qui s'est produit au Canada où, au cours des années 70 et 80, les entreprises privées canadiennes ont été encouragées, par le gouvernement canadien, à adopter des directives internes et des codes de conduite plus formels dont le contenu reflétait en grande partie les principes véhiculés dans les premières lois ou conventions européennes dans ce domaine. Il ne semble pas qu'une telle expérience ait été menée au Québec.¹¹⁵ On constate que dans la majorité des cas, au niveau de l'expérience québécoise, l'adoption de codes de conduite par les entreprises se soit fait sur une base volontaire. D'autre part, dans quelques cas, certaines entreprises vont respecter des normes précises lorsqu'elles sont imposées par le secteur mais il ne s'agit là que d'expériences

¹¹² BENYEKHLEF K.. "Réflexions sur le droit de la protection des données personnelles à la lumière des propositions de la Commission des communautés européennes" 2 *M.C.L.R.* 149, pp. 149-206, p. 176.

¹¹³ ROY P., *supra* note 6, p. 98.

¹¹⁴ BENYEKHLEF K., *supra* note 112, p. 151.

¹¹⁵ ROY P., *supra* note 6, p. 101.

isolées et surtout dans des secteurs de pointe au chapitre des communications de renseignements.¹¹⁶

Par ailleurs, il semble que l'efficacité des principes ou des règles que les entreprises privées établissent est tributaire de la motivation de leurs auteurs et de leur volonté d'intervenir.¹¹⁷ L'existence d'un contrôle coercitif et la concertation des entreprises d'un même secteur d'activités représentent deux autres facteurs déterminant de l'efficacité des codes de conduite.¹¹⁸ En effet, dans la très grande majorité des cas, les entreprises vont respecter des normes précises qui sont imposées par le secteur.¹¹⁹ Malgré cela, il apparaît que l'absence de législation et le recours unique à l'autoréglementation ne permet pas d'assurer la protection des renseignements personnels. À cet effet, un rapport de l'OCDE semble indiquer que l'autoréglementation *"n'assure pas aux personnes fichées la sanction effective de leurs droits puisqu'aucun mécanisme ne permet l'intercession d'un tiers capable de régler les éventuels litiges."*¹²⁰ Par contre, il importe de souligner qu'il n'est guère préférable de recourir uniquement à la législation pour assurer la protection des renseignements personnels puisque si l'autoréglementation ou les autres formules *"sont souvent imparfaites et peuvent présenter certains risques, ces risques ne sont pas aussi grands que ceux qui vont de pair avec le recours exclusif aux méthodes classiques de réglementation."*¹²¹ Il semble donc que le meilleur moyen pour garantir une protection efficace des renseignements personnels soit un mélange de législation et d'autoréglementation où les codes de conduite adoptés apportent une valeur ajoutée aux principes généraux de protection des données énoncés dans la Loi. En d'autres termes, ils *"ne doivent pas se limiter à une simple énumération ou à une réaffirmation des grands principes en matière de protection des données."*¹²² Ainsi, tel qu'indiqué dans la *Directive de la Commission de l'Union Européenne*, l'autoréglementation ne devrait donc être qu'un moyen complémentaire s'inscrivant dans un cadre législatif global si l'on se fie à ce qui a été relevé dans certains pays où *"l'expérience des autorités de contrôle laisse penser que le bon*

¹¹⁶ *Idem*, p. 101-102.

¹¹⁷ *Idem*, p. 98.

¹¹⁸ *Idem*, p. 109-110.

¹¹⁹ *Idem*, p. 109.

¹²⁰ BENYEKHLEF K., *supra* note 112, p. 185.

¹²¹ OCDE (1997), *"Formules utilisées par les secteurs publics et privés pour remplacer la réglementation classique: expériences des entreprises dans les pays de l'OCDE"*, Rapport d'une réunion d'experts patronaux tenue dans le cadre du Programme Travailleur/Employeurs de l'OCDE, Paris, 4 novembre 1996, p. 19.

¹²² OCDE (1994), *supra* note 106, p. 56.

*fonctionnement des codes s'accompagne d'un minimum d'exigences, à savoir un soutien législatif*¹²³.

Au Québec, le gouvernement a opté pour la voie législative en adoptant la *L.P.R.P.* et a chargé la C.A.I. de veiller à ce que cette loi soit respectée. Cependant, il n'a pas précisé si les entreprises devaient avoir recours à l'autoréglementation afin de compléter la législation actuelle. Pourtant, tel que démontré plus haut, il semble que l'absence de pouvoir réglementaire de la C.A.I. et le contenu flou de la Loi ne laisse d'autre choix aux entreprises que d'avoir recours à cette méthode.

C) Conclusion

Malgré le fait que certains auteurs mentionnent la possibilité, pour les entreprises, de s'autoréglementer afin de combler les carences de la Loi, il est à prévoir que, mises à part les entreprises pour lesquelles l'information personnelle représente une composante importante pour le fonctionnement de leurs activités de base et qui ont déjà anticipé une intervention du législateur, plusieurs entreprises attendront d'être poussées au pied du mur avant d'agir. La raison principale en est que la *L.P.R.P.* n'affecte pas directement le domaine d'activités de ces entreprises et ne constitue donc pas un sujet de préoccupation de première importance.¹²⁴

On se rend donc compte que le législateur et la Commission d'accès à l'information n'ont que très peu d'influence sur la manière dont les règles prescrites seront appliquées dans le secteur privé. Ils laissent plutôt libre champ aux entreprises de veiller à ce que les règles soient appliquées sans vraiment imposer des mesures punitives à celles qui dérogent.

Après l'analyse de la situation québécoise, nous constatons donc qu'avec les grands paramètres donnés dans la *L.P.R.P.* et le pouvoir peu contraignant dont la C.A.I. dispose pour faire respecter ces paramètres, les entreprises privées québécoises, selon toute évidence, n'ont d'autre choix que de s'autoréglementer. Dans le cadre de notre recherche, nous nous intéressons à l'effectivité de la Loi dans les entreprises québécoises du secteur privé et nous examinerons dans quelle mesure celles-ci ont recours à l'autoréglementation et comment elles s'y prennent.

¹²³ *Idem*, p. 64.

¹²⁴ ROY P., *supra* note 6, p.110.

Dans un tel contexte, la question de la présente recherche est la suivante: Quel est l'effet de la *L.P.R.P.* sur la gestion des renseignements personnels dans les entreprises québécoises du secteur privé ?

Chapitre II: LE CADRE THÉORIQUE et LA MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous traiterons d'abord du concept d'effectivité, lequel fait partie intégrante de notre modèle d'analyse. Nous exposerons ensuite le cadre opératoire de notre recherche.

2.1 L'EFFECTIVITÉ

Au moment de donner une définition du concept d'effectivité, il faut d'abord établir une différence entre l'effectivité en tant que telle et l'efficacité. Selon l'auteur Guy Rocher, l'efficacité semble faire référence au fait qu'une loi atteigne l'effet désiré par son auteur ou au moins, que l'effet obtenu se situe dans la direction souhaitée par cet auteur. Le terme "effectivité" représente plutôt, selon Rocher, *"tout effet de toute nature qu'une loi peut avoir"*.¹²⁵ Le Petit Larousse décrit l'effectivité comme étant la *"qualité de ce qui est effectif"*. Toujours selon le Petit Larousse, on entend par effectif ce qui *"prend effet, entre en vigueur"* ou *"qui existe réellement, qui se traduit en action"*.

Au départ, l'étude de l'effectivité du droit était beaucoup plus catégorique puisque, comme l'indique Demers, on cherchait seulement à vérifier à quel point les comportements, suite à l'entrée en vigueur d'une loi, allaient ou non dans la direction souhaitée par le législateur :

*"Pour de nombreux chercheurs, l'effectivité du droit désigne la mesure, en termes d'écart, entre la règle de droit et le comportement qu'elle est censée régir. Exprimée autrement, la notion d'effectivité prenant la forme d'un pourcentage, permet de mesurer la proportion d'individus qui se conforment ou ne se conforment pas à une norme juridique. Selon l'étendue de cet écart, la règle de droit sera considérée effective ou, au contraire, ineffective. Évidemment, entre ce que prescrit une norme juridique et les comportements effectifs qui en découlent, il y a nécessairement un décalage, un hiatus. Aussi, les travaux réalisés en vertu de cette perspective se sont jusqu'à maintenant préoccupés d'identifier les différents facteurs susceptibles de réduire cet écart entre le droit posé et le droit appliqué. ... À la lumière des facteurs d'effectivité mis en relief par ces travaux, on s'applique en outre à cerner les conditions dans lesquelles les règles de droit sont susceptibles d'être effectives ainsi que les limites au-delà desquelles l'effectivité d'une norme sera compromise."*¹²⁶

¹²⁵ ROCHER G. (1998). "L'effectivité du droit", dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité* sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis; Bruylant, pp. 135-149, p. 135.

¹²⁶ DEMERS V. (1995). "Analyse critique de la notion d'effectivité du droit et illustration empirique d'une norme juridique". mémoire de maîtrise. Québec. Faculté des études supérieures, Université de Montréal, p. 2-3.

Demers a cependant élargi ce concept et le paradigme y étant rattaché, puisqu'elle l'ouvre sur un questionnement plus large tenant compte des effets du droit dans l'appréciation de l'effectivité d'une norme juridique, tel qu'exprimé ci-après :

*"En vertu de cette approche, ce n'est qu'après avoir procédé à une interrogation sur les effets d'une règle de droit que l'on pourra véritablement évaluer son effectivité. (...) le droit est susceptible d'entraîner plusieurs effets et nous croyons qu'une analyse de ceux-ci permettra de saisir avec davantage de concision l'effectivité du droit, c'est-à-dire la façon dont le droit exerce son influence. L'intégration d'une interrogation sur les effets du droit au sein du concept d'effectivité se justifie également à un autre égard: puisque la norme est souvent considérée comme un processus finalisé, destiné à modifier une situation, un rapport social, il apparaît logique d'évaluer les conséquences et de s'interroger sur les effets qu'elle engendre."*¹²⁷

Dans cette perspective, Rocher indique que la compréhension de l'effectivité d'une loi nécessite donc de:

*"retracer la diversité de ses effets, voulus et involontaires, recherchés ou accidentels, directs et indirects, prévus et inattendus, sociaux, politiques, économiques ou culturels. C'est aussi tenter de retrouver les voies par lesquelles passent ces effets et les mécanismes qui les produisent."*¹²⁸

Rocher indique également que dans l'étude de l'effectivité d'une loi, il faut adopter une double perspective soit celle de l'effectivité attendue et celle de l'effectivité observable. Ce concept correspond à ce que l'auteur Robert appelle pour sa part la double institutionnalisation où les termes effectivité de production et effectivité de la mise en oeuvre correspondent respectivement aux deux types d'effectivité de Rocher cités plus haut.

Chacune de ces perspectives correspond respectivement à deux grandes familles de questions. Premièrement, selon Rocher, les questions touchant l'effectivité attendue de la loi concernent tout ce qui est relatif au processus de production de cette loi. On s'intéresse ici à l'intention du législateur en portant attention aux effets qu'il recherche qu'ils soient politiques, juridiques, indirects, directs, symboliques et matériels. Robert, pour sa part, indique que durant cette phase, il faut considérer la proposition que l'on veut faire adopter comme un enjeu politique dans la course à la conquête ou la conservation du pouvoir politique. On s'en sert pour arriver à nos fins même si au bout du compte, il se peut que l'effectivité souhaitée de cette proposition ne soit pas l'effectivité obtenue. Par contre, les enjeux ne sont pas seulement politiques. Les

¹²⁷ *Idem.* p. 63-64.

protagonistes peuvent provenir d'autres scènes selon leurs propres intérêts. En bout de ligne, l'effectivité liée à la production du droit "se lit comme la résultante d'un jeu complexe entre des acteurs inégaux par leurs enjeux, par leurs façons de jouer et par les ressources qu'ils peuvent mobiliser pour ce jeu."¹²⁹ Il est donc question d'influence des différents acteurs au moment de la production du droit.

L'autre perspective concerne la période de mise en oeuvre de la loi. Ici, selon Rocher, on étudie l'effectivité d'une loi dans un contexte plus sociologique ce qui, selon Robert, diffère de l'étude d'effectivité que l'on fait de la première perspective. En effet, sur ce point, Robert explique que l'effectivité de la mise en oeuvre d'une norme dépend de l'utilisation qu'en feront les différents acteurs soit l'institution, les bénéficiaires de cette norme et ceux qui y sont assujettis. En effet, cet auteur indique, au sujet de ce type d'effectivité, que l'on peut:

*"avoir avantage à considérer la disposition juridique comme une ressource dont certains protagonistes d'une situation peuvent vouloir user tandis que d'autres, au contraire, essaient d'éviter ce recours. La signature spécifique d'une norme tient, en effet, dans l'éventualité d'une sanction. Toutefois, pour sanctionner une norme indirecte, on ne peut tabler que sur un renvoi ou alors sur la capacité de détection des agents spécialisés dans son application. Le jeu autour de la ressource juridique va donc s'organiser en fait autour des institutions de mise en oeuvre. ... Quoi qu'il en soit, l'effectivité du droit face à une situation donnée peut s'analyser comme la résultante de ce jeu complexe d'acteurs inégaux autour d'une ressource institutionnelle."*¹³⁰

Bref, selon Rocher, il y a une relation étroite entre l'effectivité attendue ou de production et l'effectivité observable ou de mise en oeuvre de sorte qu'il faut s'interroger sur les deux aspects de cette relation afin de bien cerner l'effectivité d'une loi.¹³¹ Cette méthode proposée par Rocher pour étudier l'effectivité d'une loi comporte plusieurs avantages dont deux en particulier selon Robert. En effet, ce dernier indique que non seulement l'approche proposée par Rocher semble bien adaptée à l'analyse sociologique mais elle est utile également pour les raisons suivantes:

"Elle nous évite d'abord de devoir entrer dans une démarche elle-même normative en déterminant quel est l'effet obvie, ce qui est nécessaire au contraire si l'on se concentre sur une recherche d'efficacité. ... (Elle) permet d'apercevoir des effets qui vont bien au delà du pervers, du contre-intuitif et même du latéral, en ce sens

¹²⁸ ROCHER G., *supra* note 125, p. 136.

¹²⁹ ROBERT P. (1998). "Remarques sur l'effectivité du droit". dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité* sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis: Bruylant, pp. 161-171, p. 169.

¹³⁰ *Idem*, p. 170-171.

¹³¹ ROCHER G., *supra* note 125, p. 138.

qu'ils se produisent tout à fait en dehors de la scène structurée par le droit, qu'ils sont ailleurs."¹³²

Robert soulève également une nuance qu'il juge capitale lorsque vient le temps d'étudier l'effectivité d'une loi puisque l'effectivité ne sera pas la même dans un cas et dans l'autre. Il distingue donc la règle juridique, ou la loi, de toutes autres normes sociales du fait que la première est pourvue d'une sanction, elle est reconnue et par dessus tout, elle est instituée. Ce dernier critère permet une opérationnalisation au moment de l'analyse sociologique. Ainsi, tel que l'indique Robert, "*est juridique la norme dont la création, l'interprétation et l'application sont déferées, chacune, à des institutions spécifiques*"¹³³ ou même à une seule institution.

Selon Robert, l'institutionnalisation d'une norme lui donne une stabilité et une résistance puisqu'elle rend nécessaire un processus d'abstraction de cette norme. Ce sont les institutions qui vont déterminer dans quelles situations la loi pourra s'appliquer. Malheureusement, il en résulte un éloignement ou un détachement de la norme par rapport à la situation concrète où le besoin d'une telle loi s'est fait sentir. En fait, Robert décrit très bien comment une norme institutionnalisée peut ne pas être effective vu son contact indirect avec la réalité:

"(Q)ue la loi soit réduite à ses seules forces, son caractère de norme indirecte - car institutionnalisée - lui rend beaucoup plus ardu d'influencer les comportements: ses prescriptions sont souvent mal connues, son autorité dépend du respect que l'on accorde à son prescripteur étatique dans le domaine d'action considéré, et enfin, la valeur dissuasive des sanctions qu'elle brandit repose avant tout sur l'anticipation du risque de découverte (la peur du gendarme)... La tâche peut devenir surhumaine dès qu'il s'agit d'une infraction sans victime que personne ne viendra dénoncer, surtout quand on se trouve en présence d'un comportement de masse."¹³⁴

Dans de tels cas, l'institution responsable de l'application de la loi tentera de rappeler l'existence et le contenu de cette loi afin de développer dans la société une nouvelle morale sur laquelle la loi pourra prendre appui.

Par contre, même si Robert est d'accord avec le genre d'étude proposée par Rocher puisque, comme il le dit, "*une réflexion sur l'effectivité du droit impose de tenir compte à la fois de sa double institutionnalisation*"¹³⁵, il ajoute néanmoins qu'avant d'étudier l'effectivité du droit sous l'angle de sa double institutionnalisation, il faut d'abord étudier chacune des phases

¹³² *Idem.* p. 161.

¹³³ *Idem.* p. 162.

¹³⁴ *Idem.* p. 166.

¹³⁵ ROBERT P., *supra* note 129, p. 164.

indépendamment. De plus, il ajoute qu'une étude de l'effectivité du droit doit également tenir compte des situations d'internormativité dans lesquelles le droit se trouve plongé.¹³⁶

Ce concept d'internormativité est expliqué plus en détail par Rocher qui précise que les effets de la loi ne résultent pas uniquement de la loi elle-même mais également "*de la force d'autres ordres normatifs auxquels le droit s'allie, sur lesquels il prend appui, ou dont il rencontre la résistance ou l'opposition*".¹³⁷ Rocher désigne ceci comme étant le résultat d'une "internormativité". Robert, pour sa part, ajoute qu'il arrive que la loi elle-même entre en conflit avec d'autres normes déjà établies mais non-institutionnalisées qui se révèlent être plus influentes sur les comportements. On assiste donc à un conflit internormatif qui n'est souvent pas avantageux pour la loi. En effet, même si l'on édicte une loi, il ne faut pas oublier que la société est remplie de normes non-instituées dont il faut tenir compte parce qu'elles ont une influence sur l'effectivité d'une loi. Ainsi, le concept d'internormativité de Rocher permet de mieux comprendre l'effectivité d'une loi.

On peut considérer que ces normes non-institutionnalisées ou ces forces dont parlent les auteurs Rocher et Robert proviennent en fait des intérêts des différents acteurs, de l'utilisation qu'ils entendent faire de la norme selon leurs intérêts respectifs, qu'ils soient divergents ou non. L'auteur Pierre Lascoumes décrit plus en détails l'affrontement d'intérêts divergents entre les différents acteurs. Selon lui:

*"la sociologie du droit montre que tout système normatif est d'abord un arbitrage instable entre des intérêts en présence qui coexistent ou s'opposent durablement. ... C'est pourquoi beaucoup de phénomènes sociaux que l'on place sous le terme d'ineffectivité sont en fait la manifestation prévisible d'un affrontement d'intérêts, l'actualisation d'une divergence ou d'une opposition originelle."*¹³⁸

Il considère donc qu'avant d'évaluer l'ineffectivité d'une loi ou sa capacité à orienter les pratiques sociales, il faut d'abord faire un triple bilan soit celui de l'inventaire et la sélection des intérêts en présence; du système d'ajustement juridiquement construit et de l'articulation de ce système d'action concret où interagissent les acteurs en charge de la mise en oeuvre et les

¹³⁶ *Idem*, p. 164.

¹³⁷ ROCHER G., *supra* note 125, p. 144.

¹³⁸ LASCOUMES P. (1998), "L'analyse sociologique des effets de la norme juridique: de la contrainte à l'interaction" dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité*/sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis; Bruylant, pp. 153-159, p. 155.

destinataires de la norme.¹³⁹ Dans l'étude de l'effectivité, il faut également éviter d'adopter une approche dichotomique du genre effectivité/ineffectivité, respect/violation. Lascoumes prône plutôt une approche selon le modèle wébérien où il faut d'abord passer "*par le droit et dans le droit pour bien cerner les cadres d'action à partir desquels les acteurs sociaux définissent leurs interprétations et leurs conduites.*"¹⁴⁰ Selon ce même modèle, il faut envisager le droit comme un système qui guide les conduites, comme un cadre de référence à l'intérieur duquel, les différents acteurs peuvent se comporter. Ainsi, on ne considérera pas l'écart entre ce que le droit dicte et les comportements observés comme étant une pathologie mais plutôt comme un phénomène sociologique normal. Dans cette optique, il importe donc, selon Lascoumes, "*d'accorder une attention particulière aux activités d'interprétation et d'adaptation des règles produites par tous les acteurs sociaux impliqués. Il s'agit ainsi de développer une approche compréhensive des modes d'appropriation et d'intégration des règles.*"¹⁴¹

D'un aspect plus méthodologique, les auteurs Lascoumes et Serverin indiquent que la première question que tout chercheur doit se poser au moment de faire l'étude de la sociologie du droit est: Comment observer la présence et les effets des règles juridiques sur les rapports sociaux ?¹⁴² Il faut donc, tout d'abord, préciser le lieu et le point de vue à partir duquel l'observation s'effectuera. Pour leur part, les auteurs ont choisi de définir leur cadre d'observation en se basant sur la notion wébérienne de "situation d'action". On recherche, selon cette notion, le sens de l'activité sociale ou, plus exactement, à préciser les valeurs en jeu au cours d'une activité sociale particulière plutôt que de la juger par rapport à des principes éthiques.¹⁴³

L'approche préconisée ici est l'analyse des conduites d'application du droit. Selon cette approche, l'accent porte sur "*les conduites en situation, sur les actions et significations que les sujets donnent à la norme, sur le droit en activité.*"¹⁴⁴ L'intérêt d'une telle approche nous ramène à ce qui a été dit plus haut concernant l'importance de porter une attention spéciale à l'internormativité dans l'étude de l'effectivité. En effet, Lascoumes et Serverin indiquent que:

¹³⁹ *Idem*, p. 155.

¹⁴⁰ *Idem*, p. 156.

¹⁴¹ *Idem*, p. 157.

¹⁴² LASCOUMES P., SERVERIN É. (1995). "Le droit comme activité sociale: pour une approche wébérienne des activités juridiques". dans *Actualités de Max Weber pour la sociologie du droit*, P. Lascoumes (dir.). Paris. L.G.D.J., pp. 155-177. p. 162.

¹⁴³ *Idem*, p. 162-163.

¹⁴⁴ *Idem*, p. 165.

*"dans l'appréhension d'une situation sociale donnée, le droit (entendu comme l'ensemble du système de règles en vigueur) est une des dimensions à partir desquelles s'organisent les comportements observables. Ce n'est ni la seule, ni la principale. C'est un des référents sur la base desquels se construisent les interactions, actions et représentations."*¹⁴⁵

L'important, dans l'optique wébérienne, ce n'est donc pas d'évaluer le degré de connaissance des règles ni dans quelle mesure elles sont mises en application mais plutôt de porter son attention sur les *"activités développées par les acteurs en situation, activités structurées, entre autres, par les règles juridiques."*¹⁴⁶

En résumé, l'étude de l'effectivité d'une loi doit se faire à travers l'étude de ses effets. Ce faisant, on doit adopter une double perspective de l'effectivité soit celle attendue et celle observée. Par contre, il est possible et même souhaitable, comme on l'a mentionné ci-haut, de les étudier d'abord séparément. Ce faisant, il importe de tenir compte des différents intérêts des acteurs en présence et donc de relever tout conflit internormatif afin de mieux comprendre l'effectivité de la loi.

Pour arriver à faire une telle étude, il importe de préciser quels sont les effets de la loi que l'on veut examiner. Dans le cadre de sa recherche, Demers a déterminé une typologie comportant trois catégories dichotomiques d'effets dont l'analyse pourrait contribuer à l'évaluation de l'effectivité d'une norme juridique. Ces catégories sont: les effets concrets et effets symboliques; les effets immédiats et effets différés; les effets voulus et effets non intentionnels. Nous nous attarderons donc à décrire chacun de ces effets.

2.1.1 Les effets concrets et les effets symboliques

On entend par des effets concrets ceux découlant de l'application de la norme juridique comme en témoignent les propos suivants de Demers :

"on considère qu'une norme entraîne des effets concrets lorsqu'elle agit directement sur les comportements observables des acteurs sociaux: elle désigne l'action directe de la norme juridique. En effet, on peut s'attendre, tant d'une situation de maintien du droit que de celle d'un changement législatif, à l'existence

¹⁴⁵ *Idem*, p. 165.

¹⁴⁶ *Idem*, p. 165.

d'effets réels sur les pratiques: toutes les normes, même celles qualifiées, à tort ou à raison, d'ineffectives engendrent des effets."¹⁴⁷

Dans cette optique, il ne faut pas considérer les comportements comme correspondant à une situation de conformité parfaite ou de non-conformité. Il est très rare de constater de tels comportements se situant aux pôles extrêmes, tel que mentionné ci-après :

*"En ce domaine, l'accomplissement individuel d'une règle est davantage une question de demi-teintes, de degrés, d'états intermédiaires qu'une question d'effectivité totale ou d'ineffectivité totale.(...) On conçoit alors aisément la nécessité, afin de véritablement rendre compte de l'effectivité d'une norme juridique, de tenter d'appréhender tous les accommodements légaux dont elle peut faire l'objet. Par conséquent, la recherche de l'effectivité devra s'intéresser à tout l'éventail des comportements concrets qui découleront d'une prise en compte de la norme juridique."*¹⁴⁸

En revanche, selon les propos suivants, les effets symboliques désignent plutôt les effets qu'une norme juridique suscite non pas directement au niveau des conduites, des comportements, mais plutôt au niveau des représentations, des opinions, des attitudes mentales :

*"Comme l'explique J.G. Belley, l'action du droit peut s'exercer dans l'univers symbolique des deux façons suivantes: d'une part, par l'influence que les modèles de régulation étatique exercent sur la signification que les acteurs sociaux donnent à leurs actions et, d'autre part, sur la représentation qu'ils se font de la collectivité et de son ordre. Dans cette optique, le droit n'est donc pas effectif que par son processus d'intervention ni par la mise en oeuvre de ses appareils étatiques. Il endosse un discours, lui donne un nouvel entrain, une nouvelle force. De la même façon, par son énoncé, la norme précise des enjeux, reformule des valeurs et cristallise des attitudes. De ce fait, indépendamment de ses effets concrets, elle peut tendre à modifier l'opinion que l'on se fait d'un phénomène et contribuer à un certain glissement au niveau des attitudes ou des représentations d'une société."*¹⁴⁹

Malgré certaines difficultés énoncées par Demers quant à l'évaluation empirique des effets symboliques, dans une recherche comme la nôtre, il est possible de questionner les personnes afin de connaître leur opinion par rapport à la protection des renseignements personnels. En effet, ce sujet touche personnellement tous ceux travaillant pour une entreprise puisque celle-ci détient des renseignements sur chacune de ces personnes, quel que soit son statut dans l'organisation.

¹⁴⁷ DEMERS V., *supra* note 126, p. 73.

¹⁴⁸ *Idem.*, p. 75.

¹⁴⁹ *Idem.*, p. 78.

2.1.2 Les effets immédiats et les effets différés

Concernant la deuxième catégorie d'effets utiles à l'évaluation de l'effectivité, on fait intervenir un élément temporel dans l'étude des effets d'une norme juridique. On s'intéresse au déroulement chronologique de l'action du droit. L'effectivité d'une norme n'est pas statique, elle a son propre rythme. Cependant, même si l'on croit l'effectivité d'une norme comme devant croître avec le temps, il arrive des cas où c'est le phénomène inverse qui se produit. Ceci peut être attribuable, par exemple, à la non-vigilance des autorités chargées de la mise en œuvre de la norme juridique ou à un changement d'attitudes et d'opinions chez les acteurs sociaux concernés par la règle.¹⁵⁰ La proposition suivante paraît donc pertinente, bien que sa réalisation puisse être difficile :

*"puisque l'effectivité d'une norme juridique est un phénomène susceptible de varier dans le temps, une étude en plusieurs temps de l'impact d'une loi s'avère primordiale. Dans cette optique, une étude longitudinale - c'est-à-dire qui s'échelonne dans le temps - peut permettre un suivi plus adéquat de l'effectivité des normes juridiques."*¹⁵¹

Malheureusement, l'étude longitudinale n'est pas facilement réalisable selon les circonstances. Les possibilités de disposer de données permettant de remonter dans le temps ou d'entreprendre une recherche s'étendant sur plusieurs années sont plutôt rares.

2.1.3 Les effets voulus et les effets non intentionnels

D'entrée de jeu, la signification du terme "effets voulus" nous apparaît plutôt évidente. Il s'agira des effets désirés par le législateur, de son intention par la mise en vigueur de la loi et des objectifs poursuivis par l'entremise de celle-ci. Comme le mentionne Demers:

*"C'est à la réalisation de ces objectifs que réfère le concept des effets attendus. À ce titre, parce qu'il s'intéresse à la réalisation des buts d'une norme juridique, ce concept soulève tous les problèmes liés à l'identification de l'intention du législateur ..."*¹⁵²

¹⁵⁰ *Idem*, p. 84-85.

¹⁵¹ *Idem*, p. 85.

¹⁵² *Idem*, p. 88.

Cependant, les effets non intentionnels peuvent être plus problématiques à relever. On peut les décrire comme des conséquences non attendues, positives ou négatives, susceptibles de découler de la mise en oeuvre de la norme juridique et s'ajoutant aux conséquences normalement attendues.

L'utilisation de cette nomenclature ainsi que la possibilité d'analyser ces différents effets dans notre recherche est discutée dans le cadre opératoire qui suit.

2.2 LE CADRE OPÉRATOIRE

Dans le cadre opératoire, nous décrivons notre modèle d'analyse, son contenu et son utilité. Ensuite, nous élaborerons sur la méthodologie envisagée pour cette recherche que l'on retrouve dans la section concernant le plan d'observation.

2.2.1 Le modèle d'analyse

Le cadre opératoire de notre recherche se décrit comme suit: on tente d'évaluer les effets résultant de l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.* afin d'en mesurer son effectivité. Dans le cadre de cette recherche, c'est l'étude de l'effectivité observée, telle que décrite par Rocher et Robert, qui nous intéresse particulièrement. Nous avons donc élaboré notre modèle d'analyse à partir de certains principes dont les dimensions sont décrites ici.

La littérature nous indique que pour réussir à étudier l'effectivité d'une loi, il faut cerner le lieu et le point de vue à partir duquel l'observation s'effectuera. Comme la *L.P.R.P.* vise les entreprises québécoises du secteur privé, notre choix s'est donc arrêté sur celles-ci. L'effectivité de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* étant notre objet d'étude, le modèle d'analyse qui en découle est composé des effets de cette loi puisque ce sont ces effets, représentant les dimensions du concept d'effectivité, que l'on cherche à évaluer et qui nous aideront à déterminer l'effectivité de la Loi. Pour y arriver, nous avons choisi de nous servir du cadre conceptuel élaboré par Demers dans lequel on retrouve les effets suivants: concrets, symboliques, immédiats, différés, voulus et non-intentionnels.

A) Les différents effets

Pour évaluer les effets de la Loi, nous tiendrons compte de différents éléments qui nous permettront d'en découvrir les manifestations. Ainsi, lorsqu'il est question des effets concrets, on s'intéresse aux diverses modalités d'application dont la *L.P.R.P.* peut faire l'objet. Il s'agit ici de tout l'éventail des comportements concrets qui découlent d'une prise en compte de la Loi. On examinera donc s'il y a des politiques et des pratiques se référant au contenu de la Loi qui ont été mises en place par les entreprises. Pour ce faire, il faut nous référer à des éléments concrets tels que les dispositions de la Loi. Ainsi, c'est par les indicateurs contenus dans la *L.P.R.P.* que l'on pourra atteindre cet objectif. On retrouve ces indicateurs dans les dispositions de la *L.P.R.P.* regroupées selon les trois dimensions suivantes précédemment exposées: la collecte des renseignements et la constitution du dossier, le caractère confidentiel des renseignements personnels (incluant la détention/l'utilisation/la non communication des renseignements et communication à des tiers) ainsi que l'accès des personnes concernées (les dispositions et les restrictions).

Concernant les effets symboliques, on a mentionné plus haut que la volonté d'intervenir et la motivation de ceux qui sont chargés d'établir les politiques et les pratiques en entreprise ont un effet sur leur degré d'application. Ainsi, l'étude de l'évolution des représentations, des opinions et des attitudes mentales des personnes responsables de veiller à la protection des renseignements personnels s'avère intéressante puisqu'elle nous permet de vérifier les effets symboliques de la Loi. On s'intéressera donc au sens et aux valeurs données par ces personnes à la protection des renseignements personnels.

Les effets immédiats et différés, quant à eux, seront évalués de la manière suivante: il nous faudra d'abord comparer les comportements concrets, les attitudes et les opinions qui existaient avant l'entrée en vigueur de la Loi à ceux présents après cet événement. Ces derniers seront ensuite comparés aux comportements et attitudes actuels soit six ans après l'entrée en vigueur de la Loi. En conséquence, l'étude se fera donc selon une séquence en trois temps soit: "avant l'adoption de la *L.P.R.P.*" "après son entrée en vigueur" et "actuellement". En faisant ce type d'analyse, on pourra tout aussi bien découvrir que ces comportements et attitudes existaient déjà avant l'entrée en vigueur de la Loi et conclure que ces effets, qu'on croyait attribuables à la Loi, peuvent être imputés à autre chose. L'inverse est cependant possible également et c'est ce que nous tenterons de vérifier.

Au moment d'étudier les effets voulus, on procédera à une interrogation des effets qui sont attendus de la Loi et sur sa capacité à réaliser les objectifs en vertu desquels elle a été adoptée. En effet, lorsque la *L.P.R.P.* a été adoptée, le législateur avait comme intention de protéger les renseignements personnels et d'assurer la transparence quant à la manipulation (lors de la collecte, la constitution, la détention, l'utilisation, la communication et l'accès) de ces renseignements ou du dossier. Pour répondre à cette question, nous devons examiner si les entreprises continuent, malgré la présence de la Loi, à gérer les renseignements personnels d'une manière telle que ces objectifs ne seraient pas atteints et pourquoi. Dans le cas contraire, nous pourrions conclure à l'effectivité de la Loi sur ce point.

Finalement, dans l'étude des effets non-intentionnels, on tente de s'éloigner des objectifs poursuivis par le législateur pour s'intéresser à l'identification d'effets qui sont des conséquences imprévisibles par le législateur mais qui découlent néanmoins de l'entrée en vigueur de la Loi. Ces effets peuvent être autant bénéfiques que négatifs comme ils peuvent avoir remplacé un autre effet existant, lequel pouvait déjà être plus problématique.

Il s'agira donc, au cours de la collecte des données, de questionner le répondant de manière à ce qu'il puisse nous révéler la présence de ces effets. Tout en analysant ces différents effets, il importe, selon la littérature, de porter une attention particulière aux intérêts et aux valeurs des entreprises qui motivent leurs actions.

B) Les intérêts et les valeurs des entreprises

En effet, si l'on adopte la vision webérienne décrite par Lascoumes, notre analyse devrait se concentrer sur les activités d'interprétation et d'application des règles de ceux qui sont assujettis à la Loi soit, dans notre cas, les entreprises privées québécoises. On sait que ces activités sont structurées par les règles juridiques mais aussi par les intérêts et les valeurs de ceux qui y sont assujettis. C'est donc en analysant ces différentes activités et les raisons qui ont menées les entreprises à élaborer ou non des politiques et des pratiques visant à protéger les renseignements personnels que nous pourrions relever les intérêts sous-jacents et les valeurs de ces entreprises. L'analyse des actions et de la signification que les entreprises donnent à la Loi nous aidera à mieux comprendre son effectivité. C'est donc à travers l'analyse des différents effets de la Loi que nous traiterons de ces activités et de leur raison d'être. L'important n'est donc pas d'examiner si les entreprises connaissent bien les dispositions de la Loi et dans quelle

mesure elles les mettent en application. Il s'agit plutôt de vérifier quelles sont les activités qu'elles ont développées dans le but de respecter la Loi.

C) La question de recherche

Étant donné le caractère nouveau de cette étude, il importe de préciser que cette recherche est de nature exploratoire. À notre connaissance, aucune étude de ce genre n'a été menée jusqu'ici. On cherche ici à vérifier l'effectivité de la *L.P.R.P.* au sein de diverses entreprises, l'influence de cette loi sur la gestion des renseignements personnels de leurs employés à travers leurs politiques et pratiques visant la protection de ces renseignements au niveau de la collecte, de la conservation et de la divulgation. De plus, selon la littérature, les entreprises auraient tendance à s'autoréglementer et cela, notamment, parce que le pouvoir détenu par la C.A.I. est peu contraignant, parce qu'il y a peu de dispositions dans la Loi faisant des recommandations directes sur la procédure d'application de la Loi et que les notions présentes dans les dispositions sont floues. Il sera donc intéressant d'analyser, à travers des différents effets de la Loi, la situation des entreprises interrogées afin de vérifier si elle est semblable à ce qui est décrit dans la littérature. La question de recherche est donc la suivante: Quel est l'effet de la *L.P.R.P.* sur la gestion des renseignements personnels dans les entreprises québécoises du secteur privé ?

2.2.2 Le plan d'observation

Dans cette section, nous discuterons de la méthode de recherche préconisée afin d'étudier la question des effets de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

A) La méthode de collecte de données

Cette étude étant exploratoire, la stratégie de recherche retenue repose sur une étude de cas multiples basée principalement sur des entretiens semi-dirigés, et aussi sur l'analyse de contenu de données institutionnelles. Cette approche permet de nous imprégner de l'essence même de la protection des renseignements personnels des employés dans les entreprises privées et d'en

capter la complexité.¹⁵³ Ce que l'on recherche, c'est une profondeur de l'analyse qui permet d'effectuer des spécifications, de préciser des détails et d'expliquer des particularités. Bien entendu, étant donné la non-représentativité des cas retenus, cette méthode ne nous permet pas une généralisation des résultats obtenus¹⁵⁴, mais elle permet en revanche une analyse plus approfondie de l'impact de la *L.P.R.P.* sur la gestion des renseignements personnels dans les entreprises visées.

Les caractéristiques de l'approche de recherche sont les suivantes: le niveau d'analyse est l'entreprise. L'unité d'analyse principale concerne précisément les politiques et les pratiques de l'entreprise visant la protection des renseignements personnels des employés, ainsi que tout autre élément se rapportant à la *L.P.R.P.* et à son application. D'autre part, comme la recherche a pour objectif d'évaluer l'effectivité de la Loi sur la gestion des renseignements personnels des employés seulement et non celle des clients, la vérification devra se concentrer uniquement sur les politiques et les pratiques visant les employés. Pourquoi les employés ? Parce que même si la *L.P.R.P.* est d'aspect général, elle influence la façon de traiter les personnes au coeur même d'une activité essentielle de leur vie quotidienne, le travail. En effet, comme les employeurs détiennent des renseignements personnels sur leurs employés, ils sont tenus de respecter cette loi. Dans le cadre de la gestion des ressources humaines, la Loi aura donc un effet, par exemple, sur les pratiques visant à recueillir des renseignements personnels au moment du recrutement. Cependant, la manière de gérer ces renseignements est déterminante pour l'atteinte des objectifs que le législateur avait en mettant en vigueur cette loi soit, principalement, la protection des renseignements personnels. Il est donc intéressant d'étudier l'impact de cette loi au sein des entreprises et particulièrement sur la gestion des renseignements personnels des employés travaillant dans ces entreprises.

Tel que mentionné plus haut, notre instrument de collecte d'informations est l'analyse de contenu par l'entremise d'entrevues semi-dirigées et de certains documents administratifs. Les entrevues semi-structurées ont été faites à l'aide d'un guide d'entrevue composé de questions ouvertes (voir annexe B), entrevues au cours desquelles on demandait à la personne interrogée de répondre en commentant sur la situation, en terme de gestion des renseignements personnels, qui prévalait avant l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.* et après. Les questions ont été formulées de manière à ce que l'on puisse aborder les trois dimensions retrouvées dans la

¹⁵³ GAUTHIER B. (1997), *Recherche Sociale: de la problématique à la collecte de données*, Montréal: PUQ, p. 130.

¹⁵⁴ *Idem.* p. 133.

L.P.R.P. (la collecte des renseignements et la constitution du dossier, le caractère confidentiel des renseignements personnels et l'accès des personnes concernées) qui nous servent d'indicateurs. Les entrevues étaient enregistrées et ont eu lieu dans les bureaux des répondants.

L'analyse de documents administratifs est effectuée selon les documents fournis par les répondants. On pense ici à des données telles que les politiques et pratiques de l'entreprise en ce qui concerne la protection des renseignements personnels des employés, le contenu du formulaire de demande d'emploi et tous autres renseignements écrits ou informations véhiculées à l'intérieur de l'entreprise et se rattachant de près ou de loin à la mise en application de la *L.P.R.P.*.

B) L'échantillon

Finalement, comme cette recherche est de type exploratoire, l'échantillonnage s'est fait par choix raisonné. Nous avons sélectionné deux (2) organisations situées dans la région métropolitaine de Montréal, ce qui facilitait l'aspect logistique de la cueillette de données. Ces entreprises font partie du même secteur d'activités sauf que l'une se concentre dans la transformation de produits, tandis que l'autre se spécialise dans la vente au détail. Ceci permet de contrôler la variance résultant de l'analyse des données afin de pouvoir l'attribuer à ce secteur en particulier et non au fait que les entreprises proviennent de différents secteurs. Nous avons également tenu compte du nombre d'employés, de la présence d'un département des ressources humaines et d'une personne responsable de l'application de la *L.P.R.P.*, ainsi que de l'existence d'une politique et de pratiques visant la protection des renseignements personnels. Nous avons donc contacté des entreprises qui ont les moyens de se conformer à la Loi et qui désirent s'y conformer. La taille de l'échantillon en tant que telle ne se base pas sur la notion de saturation des catégories telle que décrite par Deslauriers¹⁵⁵, mais sur le principe élaboré précédemment soit celui d'un nombre restreint d'études de cas permettant ainsi une analyse plus approfondie de la situation.

¹⁵⁵ DESLAURIERS J.-P. (1991), *Recherche Qualitative*, Montréal: McGraw Hill, p. 84.

Chapitre III: LES RÉSULTATS et L'ANALYSE

Dans ce chapitre, nous décrivons les données recueillies lors des entrevues semi-dirigées auprès des deux entreprises visées par cette recherche ainsi que celles contenues dans la documentation fournie ces deux entreprises. Par la suite, nous procéderons à l'analyse de ces données à partir de la méthode décrite dans le cadre opératoire.

3.1 LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS DES ÉTUDES DE CAS

3.1.1 La situation des entreprises

Ces deux entreprises québécoises proviennent du secteur d'activités de l'alimentation. La première, que nous appellerons l'entreprise A, se spécialise dans la transformation des produits tandis que la seconde, l'entreprise B, se concentre dans la vente de détails des produits.

L'entreprise A est localisée en Montérégie et existe depuis 1991 sous la forme qu'on lui connaît actuellement. Elle compte près de 8000 employés, dont une partie est syndiquée, répartis dans 25 établissements dont 23 au Québec et 2 à l'extérieur du Québec. La personne interrogée occupe le poste de directeur des relations de travail corporatif depuis trois ans. Auparavant, elle a occupé le poste de directeur du personnel dans les établissements pendant neuf ans. Parmi ses fonctions principales, l'une d'elles est de s'assurer de la conformité de l'entreprise vis-à-vis des législations du travail.

Pour sa part, l'entreprise B existe depuis 1969 et son siège social est situé à Montréal. Le nombre de ses employés, dont une partie est syndiquée, se chiffre à plus de 20 000. Elle possède 200 établissements corporatifs et environ 75 établissements franchisés. La personne interrogée dans l'entreprise occupe le poste de directeur de la rémunération et des avantages sociaux et est en fonction depuis 1986. Elle a la responsabilité de toute l'administration des programmes d'avantages sociaux, des assurances collectives, des régimes de retraite et du régime d'actionariat. Du côté de la rémunération, elle s'occupe de la politique salariale, des programmes de bonification, de la gestion des dossiers et des systèmes informatiques de ressources humaines.

Personnes responsables de l'application de la Loi de 1994 à aujourd'hui. Au moment de l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.* en janvier 1994, les deux entreprises ont eu recours à différentes ressources afin de définir leurs obligations par rapport à la Loi et d'établir les politiques et les pratiques visant la tenue des dossiers des employés et tous les aspects concernant la collecte et l'utilisation des renseignements ainsi que l'accès des personnes concernées à leurs dossiers.

Dans l'entreprise A, le secteur de la santé/sécurité a d'abord eu cette responsabilité puisque la Loi touchait beaucoup d'aspects concernant le dossier médical de l'employé et celui de la santé et sécurité. Par la suite, les directeurs des ressources humaines et tous les gens qui manipulent des dossiers d'employés, que ce soit les agents du personnel ou les gens travaillant à la paye, ont eu la responsabilité de rendre les dossiers conformes à la Loi. Bien que l'application de la Loi relève de la vice-présidente aux ressources humaines, la responsable de la S.S.T et le directeur des relations de travail ont la tâche de veiller à l'application de cette loi dans ses aspects plus techniques au niveau corporatif. Dans les établissements, cette tâche revient aux directeurs des ressources humaines.

Au moment de l'entrée en vigueur de la Loi, l'entreprise B a mis en place un groupe de travail dont le mandat était de vérifier les implications de la Loi et d'appliquer ses différents postulats au sein de l'entreprise. Ce groupe était formé de personnes responsables des ressources humaines et du contentieux. Le directeur de la rémunération et des avantages sociaux faisait partie du groupe. Ce groupe était dirigé par le chef du secteur de l'administration des dossiers et des systèmes informatiques qui, d'ailleurs, est toujours chargé de veiller à l'application de la Loi au niveau opérationnel à l'échelle de l'entreprise. Cependant, dans les magasins et les entrepôts, une personne jouant un rôle plus technique s'occupe de la garde des dossiers.

Démarches pour veiller à ce que la Loi soit connue et respectée. Dans l'entreprise A, les agents du personnel chargés de la gestion des dossiers doivent, la plupart du temps, répondre aux interrogations des employés. Dans l'entreprise B, l'équipe travaillant à l'administration des dossiers et l'ensemble du personnel des ressources humaines assument cette tâche. Dans l'une et l'autre des entreprises, ces personnes ont toutes reçu, dès 1994, une formation sur les pratiques et les politiques en entreprise concernant la tenue des dossiers et tout ce qui y est relié.

Dans l'entreprise A, cette formation est assurée par le personnel déjà en place dès que l'agent entre en fonction et sur une base continue par la suite ce qui fait dire à la personne

interrogée que les connaissances qu'ont les agents des pratiques et des mesures visant la protection des renseignements personnels sont relativement bonnes. De son côté, l'entreprise B, en plus d'une formation fournie aux personnes responsables de la gestion des dossiers, a donné également une session d'information à ses gestionnaires concernant l'esprit de la Loi, son champ d'application, les nouveaux droits qu'elle confère aux personnes et les nouvelles obligations que cela comporte pour l'entreprise ainsi que les pouvoirs de la C.A.I.. Cette entreprise tente également, à l'occasion, de faire des rappels en diffusant de l'information ou en donnant de la formation à toutes ces personnes afin de continuer à les sensibiliser sur l'importance de la confidentialité et les limites à respecter. Le secteur de la rémunération et des avantages sociaux au niveau corporatif, particulièrement l'équipe à l'administration des dossiers, est responsable de veiller à ce que des vérifications (audits) soient également faites occasionnellement dans chacun des établissements dans le but de s'assurer que les dossiers soient à jour et à ce que la gestion des dossiers soit conforme à la Loi et aux orientations de l'entreprise. Toutefois, bien que toutes ces précautions aient été prises au moment de l'entrée en vigueur de la Loi, la personne interviewée dans cette entreprise reconnaît que, pour le moment, à part quelques vérifications faites l'an dernier, les autres aspects ont été délaissés dernièrement. En effet, vu les changements majeurs qui ont eu lieu récemment au niveau organisationnel, l'attention a été portée principalement sur les questions de systèmes de gestion. Selon la personne interrogée, il y a un travail à faire par rapport à la rediffusion de ces informations même si, à la base, la procédure mise en place était adéquate.

En outre, les deux entreprises ont produit, avec l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.*, une documentation permettant d'informer le personnel responsable sur les différentes applications de la Loi. Cette documentation paraît plus élaborée dans l'entreprise B (voir tableau I). L'entreprise A a préparé un document sur le sujet portant, notamment, sur certains articles de la Loi reliés à la constitution d'un dossier et expliquant aux personnes responsables quels devraient être les dossiers que l'entreprise doit détenir sur chacun des employés, leur contenu, les personnes y ayant accès et l'endroit où ils sont conservés. L'entreprise B a produit une série de documents à remettre soit à l'employé qui vient d'être embauché ou à toute personne responsable de la gestion des dossiers et des renseignements personnels dans le but de les renseigner sur l'essence de la Loi et sur son contenu. L'entreprise voulait, par la même occasion, affirmer son engagement face à cette loi et faire connaître aux personnes ciblées les procédures administratives visant la protection des renseignements personnels.

3.1.2 Les différents dossiers détenus par les entreprises

Cette section traite des différents dossiers détenus par les entreprises étudiées, de l'objet de ces dossiers et de leur contenu. On y retrouve également toutes les politiques et les pratiques concernant l'endroit où les dossiers sont détenus, qu'ils soient sous forme papier ou informatisés, les mesures de sécurité reliées à leur détention et à la transmission d'informations ainsi que celles au sujet de la mise à jour des renseignements détenus.

L'objet des dossiers. Chez les deux entreprises étudiées, on note qu'avant l'entrée en vigueur de la Loi, il n'existait qu'un seul dossier sur chaque employé réunissant la totalité des renseignements personnels à leur égard. Aucune différence n'était faite entre les informations confidentielles et les autres. On pouvait donc retrouver dans ces dossiers toute l'information concernant les aspects personnels, disciplinaires et médicaux de l'employé ainsi que toute documentation concernant la CSST.

Suite à l'entrée en vigueur de la Loi, les deux entreprises ont défini l'objet de chaque dossier. Tenant compte de la Loi, elles ont déterminé que les dossiers seraient constitués selon leur utilisation afin d'assurer une gestion efficace et, selon les personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent gérer ces dossiers afin d'en limiter l'accès à ces seules personnes (voir tableaux II à VII). Ainsi, on remarque que les deux entreprises, au moment de l'entrée en vigueur de la Loi, ont catégorisé leurs dossiers selon un document général préparé par la C.A.I. à l'intention des entreprises visées par la Loi et dans lequel on suggérait de constituer les dossiers suivants: dossier "administratif", "assurance/médical", "disciplinaire" et "santé-sécurité". Cependant, avec le passage du temps, l'objet de certains de ces dossiers a été modifié pour convenir plus adéquatement aux besoins de chacune des entreprises. Bien que les dossiers "santé-sécurité" et "assurance/médical" aient gardé leur vocation première, on retrouve des changements surtout au niveau des dossiers "administratif" et "disciplinaire". En effet, on remarque que chez les deux entreprises, les éléments faisant partie de ces deux dossiers se retrouvent maintenant dans des dossiers ayant une appellation différente. Ainsi, dans l'entreprise A, ce sont maintenant les dossiers "personnel" (pour les employés cadres ou de bureau), "disciplinaire" (pour les employés d'usines) et "paye" qui regroupent ces éléments tandis que dans l'entreprise B, on les retrouve dans les dossiers appelés "physique" et "régime de retraite". Il importe aussi de mentionner que chez l'entreprise B, une compagnie d'assurance est responsable de traiter les réclamations d'assurance-salaire et d'assurances collectives. Cette compagnie détient donc un dossier médical sur les employés de l'entreprise

TABLEAU I DOCUMENTS ÉMIS PAR L'ENTREPRISE B CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Destinataire	Type de document et son contenu
Nouvel employé	Document intitulé "Guide d'embauche" avec un paragraphe informant les nouveaux employés de l'existence de dossiers les concernant, de l'utilisation qui en sera faite, des catégories de personnes y ayant accès, de l'endroit où ils sont conservés et de leur droit d'accès au dossier et de rectification des renseignements contenus aux dossiers.
Nouvel employé	Document que tout nouvel employé doit signer au moment de l'embauche comme quoi il reconnaît avoir pris connaissance de la politique de sécurité de l'information et accepte de s'y conformer.
Nouvel employé Tout employé qui a accès à de l'information visée par la politique	Document concernant la politique de sécurité de l'information. Il y est indiqué que tous les vice-présidents et tous les directeurs doivent voir à ce que tout employé qui a accès à de l'information visée par la politique reçoive une copie du document. Ils doivent également conserver en dossier un document attestant une telle diffusion.
Personnel à l'administration des dossiers Personnel à la gestion des ressources humaines dans l'ensemble	Liste reprenant chaque type de dossier et indiquant, pour chacun, les catégories de personnes dont les fonctions permettent d'avoir droit d'accès aux dossiers des employés.
Idem	Document décrivant le contenu de chacun des dossiers et l'endroit où il doit être conservé.
Chaque magasin et entrepôt	Document contenant les principes de la Loi visant la collecte et l'utilisation des renseignements, la constitution et la détention des dossiers, les politiques de communication à des tiers et le droit d'accès et de rectification de l'employé ainsi que la procédure recommandée par l'organisation pour respecter ces principes. Ce document fait partie d'un manuel renfermant toutes les normes touchant tous les secteurs d'un magasin.
Varié, selon le cas	Plusieurs mémos concernant diverses procédures spécifiques (consentement de l'employé lors de l'envoi de document à un avocat signifié par subpoena duces tecum, demande d'accès à son dossier d'un ex-employé accusé de vol).

TABLEAU II DOSSIERS OFFICIELS ENTREPRISE A

Dossiers	Utilisation	Contenu
Personnel (employés cadres ou de bureau) ou disciplinaire (employés d'usine)	Nécessaire pour faire le portrait de l'évolution de l'employé dans l'entreprise.	<p>En pratique: curriculum vitae, références obtenues sur l'employé pour son embauche, avis et mesures disciplinaires, notes prises par le superviseur au niveau de la prestation de travail de l'employé, habilités au travail, bref, les évaluations de rendement, formations que l'employé a pu suivre, griefs de nature personnelle (ex: mesure disciplinaire).</p> <p>Politique écrite (sous dossier "disciplinaire"): mesure disciplinaire, lettre d'arbitrage - correspondance avec arbitre, copie du grief, avis oraux, avis écrits, note.</p>
Paye	Nécessaire pour tout ce qui touche les aspects administratifs et la paye.	<p>En pratique: date d'embauche, relevés d'emploi, augmentation, choix d'assurance collective, primes d'assurance, statut civil de l'employé, nom du bénéficiaire, régime de retraite, etc.</p> <p>Politique écrite (sous dossier "administratif"): Demande d'emploi, formulaire d'impôt (fédéral, provincial), formulaire de dépôt bancaire, formule de poste et salaire, profil de l'employé (salaire, adresse, n.a.s.), changement d'adresse, formule de titre et corporation, autorisation et remboursement de frais de cours, formule d'assurance - régime de retraite - adhésion assurance collective, formule conjoint et enfants, formule d'adhésion au club social et/ou syndicat, formule de cessation d'emploi, relevé d'assurance-chômage lors d'un départ, C.V. - relevé de notes - diplôme, saisie de salaire.</p>
Médical personnel	Nécessaire pour la gestion des P.A.E., la gestion des arrêts de travail et des réclamations d'assurance-salaire.	<p>Pratique: Tous informations qui concerne les aspects médicaux de l'employé à l'égard de sa santé physique ou mentale bref, ses problèmes de santé non liés au travail.</p> <p>Politique écrite: examen pré-embauche, examen en cours d'emploi, attestation médicale, formulaire d'assurance, expertise médicale.</p>
CSST	Nécessaire à la gestion administrative de tout ce qui concerne les accidents de travail et la CSST.	<p>Pratique: l'examen médical pré-emploi (puisque c'est relié avec le poste que l'employé occupera) Tout ce qui concerne les arrêts de travail et les expertises reliées à la santé/sécurité au travail ou à la CSST.</p> <p>Politique écrite: réclamation de l'employeur (ADR), réclamation du travailleur, attestation - rapport médical du médecin traitant, rapport d'évaluation médical (R.E.M.), expertise médicale, correspondance avec la C.S.S.T., contestation - B.R.P. - CALP - BEM, décision, copie du dossier de la C.S.S.T., note interne, note médecin-conseil.</p>

TABLEAU III DOSSIERS OFFICIELS ENTREPRISE B

Dossiers	Utilisation	Contenu
Physique	Nécessaire pour faire le portrait de l'employé, de son embauche jusqu'à ce qu'il quitte l'organisation.	<p>En pratique: Tous les employés: formulaire d'emploi, curriculum vitae, examen médical pré-emploi (puisque l'organisation considère que ce document lui appartient du point de vue légal), lettre et date d'embauche, formation, conditions de travail, formulaires d'adhésion au régime d'actionnariat de l'organisation, lettres de plainte (ex: en vertu du code de déontologie ou d'une politique de harcèlement).</p> <p>Employés cadres ou administratifs: évaluation du rendement (sauf exception), toute correspondance reliée à son évolution son cheminement de carrière (postes occupés, lettres de promotion, progressions salariales), avis disciplinaires.</p> <p>Employés syndiqués: toute correspondance par rapport à une modification dans l'échelle salariale, etc., griefs, formulaire de consentement.</p> <p>Document écrit (sous dossier administratif): formulaires d'embauche/modification/cessation (Sirhum) ou copie de la transmission électronique, résultats des test d'embauche, profil psychologique/évaluation pré-emploi, lettre de confirmation d'emploi, demande d'emploi, curriculum vitae, certificat de naissance/baptême, accusé de réception du code de déontologie, copie de lettre de démission/congédiement/licenciement/mise à pied, avis disciplinaire (pour les fonctions administratives seulement), copie du règlement de grief/d'arbitrage (conclusion seulement si lien avec bénéfices), fiche d'absentéisme (pour les fonctions administratives seulement), formulaires relatifs au régime de retraite, formulaires de retenue d'impôt à la source provincial et fédéral, formulaire de dépôt bancaire, politique de prévention des pertes par accident, formulaire d'adhésion au syndicat, procédure d'achats, procédure de transactions aux caisses, copie des diplômes académiques, demandes de remboursement de frais de scolarité, évaluations du rendement, plan de formation/développement, inscription aux cours/congrès/colloques/séminaires défrayés par l'employeur, profil du candidat pour fin de rémunération.</p> <p>Document écrit (sous dossier disciplinaire): avis et sanction disciplinaires, fiche d'absentéisme (pour les fonctions administratives, une copie de tous ces éléments est versée au dossier administratif).</p>
Régime de retraite	Nécessaire pour tout ce qui touche l'administration du régime de retraite.	Formulaires relatifs au régime de retraite.
Assurance collective ou assurance-salaire	Nécessaire pour tout ce qui touche l'administration de l'assurance collective et l'assurance-salaire.	<p>Pratique: tout ce qui concerne le choix d'assurance collective, l'aspect médical personnel, dont les rapports médicaux, ainsi que toutes les réclamations d'assurance-salaire.</p> <p>Document écrit: formulaires relatifs au régime d'assurance collective, copie de la correspondance entourant une invalidité, copie des réclamations pour soins médicaux/para-médicaux, résultats d'examen médicaux.</p>
CSST	Nécessaire à la gestion administrative de tout ce qui concerne les accidents de travail et la CSST.	Tout document concernant le travailleur et la CSST.

TABEAU IV AUTRES DOSSIERS ENTREPRISE A

Dossier	Utilisation	Contenu
Banque de données informatisée des candidats	Favoriser une meilleure coordination, éviter d'engager quelqu'un qui a déjà été refusé ailleurs pour certaines raisons spécifiques ou de lui faire passer un examen médical pré-emploi alors qu'il l'a déjà passé.	Nom de chaque candidat, raison pourquoi il n'a pas été retenu.
Embauche	La sélection des employés	Dépend du stade où le candidat était rendu au moment de son refus: curriculum vitae, références et leurs sources, résultats de l'examen médical pré-emploi, enquête portant sur le passé criminel.
Enquête	Nécessaire lorsque l'organisation a des soupçons, que ce soit pour des questions de vols, de drogue ou dans les cas de grèves.	Rapports d'enquêtes, déclarations, témoins potentiels, démarches d'enquête et recommandations, élément de preuve d'autres natures.

TABEAU V AUTRES DOSSIERS ENTREPRISE B

Dossier	Utilisation	Contenu
Embauche	Nécessaire pour la sélection des employés	Curriculum vitae, références, résultats des enquêtes crédit-criminel ou toute autre information obtenue.
Enquête	Nécessaire lorsque l'organisation a un doute sérieux concernant du vol ou tout autre acte criminel.	Rapports d'enquêtes, déclarations, témoins potentiels, démarches d'enquête et recommandations, élément de preuve d'autres natures.

TABEAU VI ACCÈS ET LIEU DE CONSERVATION ENTREPRISE A

Dossiers	Personnes y ayant accès	Lieux de conservation
Banque de données informatisées des candidats	- Agent du personnel responsable dans les usines et au corporatif	Système informatique
Embauche	- Candidat - Agent du personnel responsable dans les usines et au corporatif	Employé d'usine: au bureau du personnel de l'usine Employé de bureau au siège social: au département des ressources humaines du siège social Cadres (siège social ou usine): le dossier officiel est au département des ressources humaines du siège social. Le directeur des ressources humaines de l'usine détient une copie du dossier.
Personnel (employés cadres ou de bureau) ou disciplinaire (employés d'usine)	- Employé - Directeur des ressources humaines - Agent du personnel responsable - Superviseur	Idem
Paye	- Employé - Directeur des ressources humaines - Agent du personnel responsable - Superviseur - Vérificateur comptable	Secteur des finances de l'usine ou du siège social, selon l'endroit où l'employé travaille.
Médical personnel	- Employé - Directeur des ressources humaines - Agent du personnel responsable - Superviseur (seulement dans des circonstances particulières)	Employés d'usine: au bureau du personnel, dans les usines. Cadres des usines: au département des ressources humaines au siège social Cadres et employés de bureau du siège social: au département des ressources humaines du siège social.
CSST	- Employé - Directeur des ressources humaines - Agent du personnel responsable - Superviseur - Coordonnatrice santé/sécurité - Procureurs (pour l'objet nécessaire)	Au bureau du personnel, dans les usines.
Enquête	- Directeur des ressources humaines - Procureurs	Employés d'usine: conservé dans un classeur à part, par le directeur des ressources humaines de l'usine et tout ce qui n'a pas besoin d'être physiquement à l'usine est conservé au siège social, par la secrétaire à la direction et les procureurs.

ENTREPRISE B

ACCÈS ET LIEU DE CONSERVATION

TABLEAU VII

Dossiers	Personnes y ayant accès	Lieux de conservation
Embauche		Classé par poste.
Physique	<p>En pratique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Employé - Directeur des ressources humaines - Coordonnateur ressources humaines - Superviseur (avec restriction) <p>Document écrit: <u>Dossier papier (sous administratif et disciplinaire):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Supérieur(s) hiérarchique(s) - Personnel du service ressources humaines <p><u>Dossier Sirhum (sous administratif):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel du service ressources humaines - Personnel attiré au service de la paye - Personnel informatique attiré au système Sirhum 	<p>En pratique: Employés syndiqués: dans les magasins ou entrepôts. Employés cadres et personnel de bureau: centralisés au secteur d'administration des dossiers. Exception: les évaluations du rendement du personnel à l'administration des dossiers sont conservés par le chef de ce secteur et celles de ce dernier, par le directeur rémunération et avantages sociaux. Nota: certains gestionnaires conservent des informations sur leurs employés, par exemple, une copie de l'évaluation du rendement, afin de garder les objectifs qu'ils poursuivent à portée de la main. Document écrit: le dossier "administratif" devait être conservé au service d'administration des dossiers alors que le dossier "disciplinaire" devait être conservé par le gestionnaire.</p>
Régime de retraite	<ul style="list-style-type: none"> - Employé - Personnel - Superviseur 	Secteur de l'administration des dossiers.
Assurance collective	<ul style="list-style-type: none"> - Employé - Personnel à l'administration des dossiers responsables de gérer cette information - Superviseur (seulement dans des circonstances particulières) 	Secteur de l'administrations des dossiers.
CSST	<p>En pratique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Employé - Personnel au secteur santé/sécurité - Supérieur(s) hiérarchique(s) <p>Document écrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel au secteur santé/sécurité - Supérieur(s) hiérarchique(s) 	Secteur de la santé/sécurité.
Enquête	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel au secteur de gestion de risque - Procureurs 	Secteur de la gestion du risque.

dont le contenu est pratiquement le même que celui détenu par l'entreprise B que l'on appelle "assurances collectives".

En plus de ces dossiers, les deux entreprises détiennent également d'autres dossiers, que l'on désignera comme étant "particuliers", qu'elles conservent à leurs fins propres et qui ne sont pas nécessairement portés à la connaissance des personnes concernées (voir tableaux IV et V). En effet, ces entreprises peuvent détenir sur certains employés un dossier "enquête" créé lorsqu'elles soupçonnent un employé de vol ou de tout autre acte criminel. Les deux entreprises détiennent également un dossier "embauche" sur les candidats qui ont appliqué pour un poste au sein de l'entreprise mais dont la candidature n'a pas été retenue. Cependant, on dénote certaines différences entre les entreprises dans la tenue de ce dossier. L'entreprise A crée un dossier "embauche" sur chacun des candidats et elle conserve également une banque de données informatisée sur les candidats. Pour sa part, l'entreprise B ne crée pas un dossier sur chacun des candidats. Elle détient plutôt un dossier pour chaque poste dans lequel on retrouve les renseignements des candidats qui y ont appliqué.

Le contenu des dossiers. Au moment de l'entrée en vigueur de la Loi, en déterminant l'utilisation de chacun des dossiers généraux, les entreprises ont également établi quel devrait en être le contenu. Dans la documentation de l'entreprise A, on informait les personnes responsables que chaque dossier ne devait contenir que les renseignements nécessaires, et non seulement utiles, à l'objet du dossier. Une mise en garde précisait que si les renseignements n'étaient pas nécessaires dans la prise de décision qui concerne ou pourrait concerner une personne, rien dans la Loi 68 n'obligeait à conserver ces informations dans un dossier. La documentation de l'entreprise B abonde dans le même sens. Cependant, l'entrevue nous a permis de constater que le contenu des dossiers "généraux" détenus par les deux entreprises diffère un peu de ce qui est décrit dans la documentation (voir tableaux II et III). Le contenu des dossiers "particuliers" a également pu être déterminé au moment de l'entrevue (voir tableaux IV et V).

Certaines différences dans le contenu des dossiers des employés syndiqués (que l'on appelle employés d'usine dans l'entreprise A) et ceux des employés cadres et de bureau ont été retenues chez les deux entreprises étudiées. En effet, dans l'entreprise A, le dossier appelé "disciplinaire" et visant les employés d'usine comprend notamment les avis disciplinaires, les copies de griefs. Au niveau des employés cadres et de bureau, le dossier intitulé "personnel" ne contient pas ce type d'information. Chez l'entreprise B, on ne retrouve pas dans le dossier

“physique” des employés syndiqués, de documents relatifs à leur cheminement de carrière, sauf dans des circonstances particulières, puisque leur progression est automatique et déjà prévue dans la convention collective. On n’y retrouve pas non plus d’évaluations du rendement puisque les employés syndiqués n’en ont pas. Les évaluations du rendement du personnel administratif qui travaille à l’administration des dossiers ne font pas partie du dossier “physique”. Elles sont plutôt détenues par le chef de ce secteur alors que celles de ce dernier sont conservées par le directeur de la rémunération et des avantages sociaux. La personne interrogée admet que de cette manière, les dossiers sont incomplets mais cela s’avère nécessaire puisque sinon, les gens de l’administration des dossiers pourraient y accéder sans surveillance.

Lieux de conservation des dossiers. Chaque entreprise a un mode de gestion des dossiers particulier faisant en sorte qu’on ne peut établir un parallèle entre celles-ci concernant le lieu de conservation des dossiers.

En se référant au tableau VI, on remarque que certains dossiers détenus par l’entreprise A sont centralisés au département des ressources humaines ou des finances du siège social alors que d’autres sont conservés au bureau du personnel ou des finances des différentes usines selon le lieu de travail de l’employé. Il importe également de spécifier que cette situation prévalait avant même l’entrée en vigueur de la Loi. Cette différence est basée particulièrement sur le statut de l’employé, c’est-à-dire que le lieu de détention diffère selon que l’employé est un cadre, un employé de bureau ou un employé d’usine. Bien que les dossiers détenus au même endroit physique sont supposés être conservés séparément, la personne interrogée admet que ces directives sont probablement respectées dans 60 à 70% des établissements, incluant le siège social. À ce sujet, la personne interrogée admet que bien que les directives dans l’entreprise aient été très rigoureuses au début concernant la tenue des dossiers, cette rigueur a peut-être eu tendance à s’estomper avec le passage du temps.

La situation de l’entreprise B est quelque peu différente. Tout d’abord, elle était autrefois divisée en unités d’affaires. À ce moment-là, tous les dossiers des employés, à part celui relatif au régime de retraite, étaient autrefois conservés dans les 11 à 13 unités d’affaires et ont été, par la suite, rapatriés et conservés au siège social de l’entreprise dans un secteur particulier appelé “administration des dossiers”. Cependant, il en a résulté une lourdeur administrative provenant du dédoublement de certains dossiers puisque les entrepôts et les magasins créaient leurs propres dossiers. L’entreprise a donc décidé, il y a près de quatre ans, de transférer tous les dossiers “physique” des employés syndiqués dans les magasins et les entrepôts tout en

conservant ceux du personnel cadre et de bureau au secteur de l'administration des dossiers, peu importe qu'ils travaillent au siège social ou dans les autres établissements. Pour ce qui est des autres dossiers, ils sont tous centralisés au siège social dans leurs secteurs respectifs, que l'employé soit syndiqué, cadre ou de bureau (voir tableau VII). Deux raisons ont motivé la décision de centraliser certains dossiers et à en transférer certains dans les magasins et les entrepôts. Premièrement, il y a la nécessité pratique et légale d'avoir l'information à portée de la main. L'entreprise voulait donc éviter que l'information ne soit perdue dans les transferts de dossiers. Deuxièmement, certains dossiers doivent être centralisés puisque les informations qui y sont contenues doivent être traitées de façon équivalente d'un dossier à l'autre lorsque cela concerne les employés en général comme, par exemple, le régime de retraite ou de l'assurance collective. Ces informations étant considérées comme essentiellement corporatives, elles ne sont donc pas nécessaires aux gestionnaires dans les magasins et les entrepôts.

Forme des dossiers. À quelques exceptions près, l'ensemble des dossiers, dans les deux entreprises, est sous forme papier. Parmi les renseignements que l'on retrouve dans le système de gestion informatique, il y a, chez l'entreprise A, la presque totalité des informations contenues dans le dossier "paye", notamment, toutes les informations concernant les assurances collectives ainsi que tout ce qui concerne la gestion de l'absentéisme. Dans l'entreprise B, les informations relatives aux augmentations de salaire, au système de paye et aux choix d'assurances collectives sont également informatisées ainsi que les choix relatifs au régime de retraite. Par contre, dans les deux derniers cas, une copie papier est insérée au dossier puisque ces documents nécessitent une signature de la part de l'employé. Actuellement, la tendance, dans l'entreprise B, est d'insérer de plus en plus d'informations aux dossiers sous forme informatique. Ainsi, elle tente notamment de mettre sur support informatique toutes les cotes d'évaluation du rendement pour que ce soit inscrit dans le système des ressources humaines tout en conservant une copie papier afin de disposer d'un exemplaire signé par l'employé. Éventuellement, on espère informatiser complètement les dossiers "physique" des employés.

Mesures de sécurité dans la conservation des dossiers. Tous les dossiers sous forme papier détenus par les entreprises sous étude sont toujours conservés dans des endroits fermés sous clé qui ne sont accessibles qu'aux personnes devant y avoir accès dans l'exercice de leurs fonctions. Plus précisément, dans le cas de l'entreprise A, on s'assure que les clés des classeurs contenant les dossiers ne puissent être copiées et que les personnes possédant ces clés signent un document comme quoi ils sont en possession de ces clés tandis que les dossiers "enquête"

qui sont, de par leur nature, très confidentiels, sont entreposés dans un coffre-fort. Au dire de la personne interrogée, l'entreprise accorde une très grande importance à la sécurité dans la conservation des dossiers. Dans l'entreprise B, tous les dossiers se trouvant au secteur de l'administration des dossiers sont conservés dans des classeurs situés dans une pièce fermée. Les gens qui travaillent autour de cette pièce sont reconnus comme pouvant y avoir accès et assurent du même coup une surveillance constante sur les allées et venues dans cette pièce. En magasin et en entrepôt, les dossiers sont normalement gardés près du bureau du directeur de magasin par l'adjointe administrative du directeur. Le personnel de gestion assure la surveillance des lieux et la protection de l'accès. Ces pratiques étaient respectées avant même l'entrée en vigueur de la Loi et on retrouve l'équivalent de ces directives dans un document faisant partie du manuel des normes applicables à tous les magasins et les entrepôts.

D'autre part, la protection des dossiers informatisés est assurée, dans les deux entreprises, par des codes d'accès qui sont limitatifs. L'information, dans l'entreprise A, est stockée dans un genre de coffre-fort dont les codes d'accès sont modifiés tous les dix jours. En ce qui concerne l'entreprise B, les codes d'accès sont, en pratique, changés environ aux trois mois, ce que suggère également la documentation écrite. De plus, un document concernant la politique de sécurité de l'information dicte les directives suivantes en ce qui a trait à ce type d'information:

"... (L'employeur) croit que chacun de ses employés a la responsabilité d'en assurer respect, confidentialité et intégrité de façon à ce que l'utilisation de ces informations ne serve exclusivement qu'à réaliser les objectifs de l'entreprise. (...) Pour avoir accès à de l'information contenue dans un système ou réseau d'information, chaque utilisateur obtient un code d'accès ou mot de passe qu'il a, par la suite, la responsabilité de modifier selon une fréquence déterminée. (...) Pour assurer l'intégrité et la confidentialité des informations contenues dans un système ou réseau d'information, tout utilisateur a non seulement le devoir de protéger l'accès à ces informations lorsqu'il n'y travaille pas mais il doit également conserver son code d'accès ou mot de passe uniquement pour son propre usage. Tout code d'accès ou mot de passe ne peut être ni communiqué ni transféré à un autre utilisateur et ce, en aucun cas et pour aucune considération. (...) Tout employé utilisateur de système ou réseau informatique qui manque délibérément aux responsabilités qui lui incombent dans l'accès ou la diffusion des informations dont il a la responsabilité, pourra faire l'objet de mesures disciplinaires. (...)"

Mesures de sécurité pour la transmission d'informations. Lorsque l'information est transmise par télécopieur, une page de garde indiquant que l'information qui suit est confidentielle est d'abord envoyée. On retrouve cette pratique chez les deux entreprises et une directive à cet effet est également inscrite dans le manuel des normes applicables dans les magasins et les entrepôts de l'entreprise B dans lequel on précise aussi qu'il faut aviser le destinataire qu'il y aura

transmission de document et obtenir la confirmation de la réception du document. Cependant, la personne interrogée dans cette entreprise indique qu'habituellement, les employés qui transmettent des informations confidentielles vont, par réflexe, s'assurer que les dossiers soient bien transmis en appelant le destinataire sans pour autant suivre une procédure formelle. Dans le cas de l'entreprise A, la pratique établie veut que lorsque des renseignements sont transférés d'un endroit à l'autre, on demande au destinataire de venir chercher le document en mains propres ou on lui transmet par courrier électronique.

Mise à jour et destruction des dossiers. Même s'il n'y a pas de directive précise concernant la mise à jour des dossiers détenus par l'entreprise A, les agents du personnel ou les personnes autorisées s'en assurent habituellement. Lorsqu'il s'agit d'un changement relatif à un renseignement fondamental concernant un superviseur, un contremaître, etc., et que ce renseignement est sur papier, on informe les gens responsables, par exemple le directeur des ressources humaines de l'usine, du changement soit par mémo ou par appel téléphonique. Le département des ressources humaines est le point de jonction. En ce qui concerne les données informatisées, elles sont modifiées automatiquement et s'il y a une erreur, le dossier papier prime. Il y a également un genre de mémoire électronique qui enregistre tous les changements qui ont pu être effectués dans le dossier "paye". Ainsi, que ce soit pour le dossier papier ou informatisé, les personnes responsables veillent toujours à ce que les renseignements qui se trouvent dans les dossiers soient à date et classés correctement.

Dans l'entreprise A, il n'y a pas de procédure formelle concernant la conservation des dossiers des employés qui ont quitté l'entreprise. Habituellement, peu importe que les dossiers soient sous forme papier ou informatisés, ils sont conservés pendant cinq ou six ans. Ils sont par la suite archivés pour finalement être détruits cinq ans plus tard. Une fois l'an, les agents du personnel décident des dossiers qui devront être archivés et détruits par la suite. On se fie sur leur jugement pour déterminer quels seront ces dossiers. Ainsi, il se peut que certains dossiers soient conservés plus longtemps avant d'être archivés comme, par exemple, les dossiers "CSST" que l'entreprise gardera en guise de preuve afin de se protéger contre une fausse déclaration venant d'un ancien employé. Une chose est certaine, tant que le dossier est ouvert, pour des raisons d'indemnisation ou si la cause va en appel, il est conservé. Ainsi, à partir du moment où une décision a été rendue concernant un litige, l'entreprise conserve quand même le dossier "enquête" pour une période de cinq à sept ans selon la pertinence du dossier. En effet, la conservation d'un tel dossier est utile pour des fins de jurisprudence dans le cas où une situation semblable se reproduirait. Finalement, une dernière exception concerne les dossiers

“embauche” des candidats qui n’ont pas été retenus. Ces derniers ne sont conservés que pendant un an puis ils sont détruits.

Dans l’entreprise B, on assure la mise à jour des dossiers en envoyant à l’administration des dossiers tous les documents concernant un changement visant les employés cadres ou administratifs, que ce soit suite à une promotion, un accroissement des responsabilités, une augmentation de salaire, un transfert ou un départ. Les modifications sont ainsi insérées dans les dossiers correspondants ou entrées dans le système informatique. Dans ce dernier cas, le dossier informatique devient aussi important que le dossier papier puisqu’on y verra l’historique d’emploi de l’employé. Pour les employés syndiqués, la mise à jour, du point de vue disciplinaire, est dictée par la convention collective. D’autre part, une fois que l’employé a quitté l’entreprise, celle-ci conserve indéfiniment les dossiers qu’elle détient sur lui. Certains sont archivés mais d’autres, comme le dossier “physique”, sont conservés au secteur de l’administration des dossiers ou dans les magasins et les entrepôts. Concernant les dossiers “enquête”, nous n’avons pu obtenir d’information précisant la durée de conservation de ces dossiers puisque c’est le secteur de gestion de risque qui les détient.

3.1.3 L’accès aux dossiers

Accès des employés à leurs dossiers. Bien que dans l’entreprise B, les employés ont toujours eu accès à leurs dossiers et ce, même avant l’entrée en vigueur de la Loi, les employés de l’entreprise A n’avaient autrefois accès qu’aux dossiers “CSST”, “médical” et “paye” et l’agent du personnel devait vérifier les dossiers avant de les remettre afin de retirer certaines informations. Ainsi, dans cette entreprise, les employés n’avaient donc pas accès à leurs dossiers “personnel” ou “disciplinaire” puisqu’on considérait que le contenu de ces dossiers était la propriété de l’employeur. Il semble d’ailleurs que ceci ne constituait pas vraiment un problème puisque les gens n’étaient pas informés et ne cherchaient donc pas à avoir accès à leurs dossiers.

Actuellement, les employés des deux entreprises ont accès à tous les dossiers “généraux” les concernant (voir tableaux VI et VII) même si on ne retrouve nulle part, dans les listes écrites fournies par les entreprises et dans lesquelles on mentionne quelles sont les personnes ayant accès aux dossiers, une indication comme quoi ils y ont accès. Par ailleurs, il semblerait que l’entreprise B refuserait l’accès dans certains cas problématiques, une situation qui, cependant, ne s’est pas présentée jusqu’à maintenant. Dans une telle éventualité, par contre, la personne

interrogée croit que le refus serait signifié par écrit ou verbalement, selon la forme sous laquelle la demande aurait été faite, et dans lequel on expliquerait à l'employé pourquoi on ne peut accéder à sa demande. L'entreprise A ne refuse pas l'accès à ces dossiers mais elle se réserve toujours le droit de retirer certaines informations du dossier avant qu'il ne soit remis à l'employé. En effet, on se permet d'agir de la sorte puisqu'on considère que les employés ignorent certaines informations détenues à leur sujet. Ainsi, l'employé de l'entreprise A n'aura pas accès aux notes prises au moment de l'entrevue d'embauche puisqu'on considère que ces notes sont uniquement à l'usage de l'entreprise. L'employé n'aura pas accès non plus aux notes administratives du médecin suite à une expertise puisque ces notes ne sont destinées qu'à l'employeur (une politique que l'on retrouve également dans l'entreprise B). Ces notes sont donc mises au dossier "médical" ou "CSST" de l'employé mais ne lui sont pas accessibles. L'entreprise tient à ce que ces notes soient retirées du dossier surtout dans les cas où il y aurait une contestation. On justifie cette manière de procéder en considérant que les employés qui demandent à voir leurs dossiers sont habituellement ceux qui ont des problèmes avec l'entreprise et qui veulent, par cette démarche, vérifier les renseignements qu'elle détient sur eux.

D'autre part, et pour des raisons de sécurité, les employés des deux entreprises n'auront pas accès aux dossiers "enquête" détenus sur eux. Par contre, si, par exemple, la filature donne des résultats incriminants, l'entreprise A informe habituellement l'employé concerné de l'existence d'un tel dossier au moment de l'arbitrage ou du règlement hors cour et celui-ci peut le consulter.

Procédure d'accès aux dossiers pour les employés. Il n'y a pas, dans l'entreprise A, de politique clairement écrite par rapport à la procédure d'accès aux dossiers et quelles sont les personnes à contacter pour y avoir accès. Par contre, un article de la convention collective indique ceci:

"Tout salarié a le droit de consulter son dossier officiel, en présence d'un représentant syndical s'il le désire, en tout temps durant les heures de bureau après entente avec le responsable du service du personnel." (art. 8.04)

À part cet article, la procédure en général est plutôt informelle mais efficace, selon les dires de la personne interrogée. Dans l'entreprise B, par contre, un document remis à l'employé au moment de son embauche indique que la demande d'accès aux dossiers devrait être faite par écrit. En pratique, cependant, cette exigence n'est pas maintenue. Par ailleurs, si l'employé désire faire sa demande de manière plus formelle, il peut la faire par écrit auprès de son patron,

du directeur ressources humaines ou au chef de secteur à l'administration des dossiers. Il semble que deux demandes d'accès officielles par écrit aient déjà été faites auprès de cette entreprise en vertu de la *L.P.R.P.*. Les demandes avaient été acceptées tout en précisant aux employés qu'on avait trente jours pour leur répondre.

En fait, un employé qui désire avoir accès à son dossier s'adressera habituellement, dans les deux entreprises, à la personne responsable de la tenue du dossier (un agent du personnel dans l'entreprise A et, dans l'entreprise B, un conseiller des ressources humaines ou un technicien au secteur de l'administration des dossiers) ou au directeur des ressources humaines de l'établissement dans lequel il travaille, en demandant simplement à voir son dossier, que ce dossier soit sous forme papier ou informatique.

Avant de donner accès à l'employé, les personnes responsables cherchent habituellement à savoir quelle information l'employé veut en particulier et pour quelle raison. Dans l'entreprise A, cette procédure n'est, semble-t-il, pas vraiment pour empêcher l'employé de voir autre chose mais plutôt pour bien le diriger dans sa recherche d'informations. Dans l'entreprise B, par ailleurs, on agit de la sorte afin de vérifier ce qui préoccupe vraiment l'employé et d'évaluer la situation. Ainsi, dans les deux entreprises, l'employé qui demande une information précise pourra, si c'est possible, consulter à l'instant même l'information demandée. Par ailleurs, lorsque l'employé demande à voir son dossier au complet, la personne responsable donnera rendez-vous à l'employé soit le lendemain ou le surlendemain afin de sortir le dossier en question. Aux dires de la personne interrogée dans l'entreprise A, ce délai permet notamment de vérifier si certaines informations devraient être retirées du dossier. La personne interrogée dans l'entreprise B indique quant à elle que ce délai est nécessaire afin de bien analyser la situation puisqu'elle interprète une telle demande de l'employé comme étant le signe qu'il y a un problème.

Dans les deux entreprises, la consultation du dossier se fait toujours sur place, en présence d'une personne responsable et ce, peu importe le statut de l'employé. Jamais le dossier original ne sera remis à l'employé. Dans l'entreprise B, on précise que cette précaution est prise afin d'éviter d'avoir des doutes, qui pourraient s'avérer mal fondés, à propos de l'employé au cas où des éléments manqueraient au dossier par la suite. D'autre part, même si la politique écrite de l'entreprise B précise que des frais raisonnables seront exigés pour la reproduction ou la transmission des renseignements, aucune des entreprises n'a exigé jusqu'à maintenant de tels frais puisqu'on a jamais eu assez de demandes pour justifier que des frais soient imposés.

Procédure de rectification des renseignements pour les employés. Lorsque les employés veulent faire rectifier des informations banales comme l'adresse, le numéro de téléphone, l'état civil, etc., le changement est confirmé dans les deux entreprises. Ainsi, dans l'entreprise A, on valide la rectification soit par l'entremise du talon de paye ou en donnant à l'employé une copie du dossier, de la lettre ou du document rectifié selon la nature du changement. De son côté, l'entreprise B confirme soit par écrit ou verbalement selon la situation. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'un changement au niveau de son régime de retraite ou de son assurance collective, l'employé remplit habituellement un formulaire spécifique qui est déposé au dossier et le changement apparaît sur le relevé annuel. Pour les changements mineurs, on confirme verbalement.

Même si dans les cas cités plus haut les entreprises n'ont jamais refusé de rectifier les renseignements détenus, certaines situations problématiques peuvent cependant se présenter lorsqu'il s'agit de faire des rectifications relatives aux mesures disciplinaires de l'employé. Lorsque c'est le cas, les entreprises se fient sur le contenu des conventions collectives pour leur dicter la procédure. La personne interrogée dans l'entreprise A précise qu'il existe une entente entre l'entreprise et le syndicat comme quoi tout changement qui est apporté au contenu du dossier, que ce soit pour le retrait d'une mesure disciplinaire ou autre, doit être confirmé, habituellement par écrit sous la forme d'une lettre d'entente indiquant qu'on ne tiendra pas compte de la mesure disciplinaire ou qu'elle a été modifiée ou annulée. Par contre, bien que l'entreprise donne une telle confirmation, elle conserve quand même le document physiquement. Ainsi, même si la convention collective indique que les sanctions de plus de six mois doivent être effacées du dossier, on les conserve sans s'en servir contre l'employé. L'employé qui veut s'assurer que la sanction disciplinaire ne figure plus au dossier se fera dire que physiquement, elle y est encore mais seulement dans un but historique.

Enfin, bien que les entreprises aient une procédure établie pour confirmer à l'employé que le changement a bien été effectué et une pour en aviser les gens responsables, comme on l'a démontré dans la section "mise à jour des dossiers", il n'y a pas de procédure prévue pour confirmer ce changement aux personnes à l'extérieur des entreprises de qui on a obtenu le renseignement ou à qui on l'a communiqué. En effet, même si la personne interrogée dans l'entreprise B précise qu'il arrive parfois que les firmes ou entreprises avec lesquelles elle a une bonne collaboration soient informées d'un changement parce qu'elles détiennent également ce renseignement, les deux entreprises considèrent que ce n'est pas leur responsabilité de notifier de tels changements mais bien celle de l'employé.

Accès des candidats ou des anciens employés à leurs dossiers. En ce qui concerne les candidats qu'on a refusés et qui voudraient avoir accès à leurs dossiers, l'entreprise A ne donne accès qu'aux documents officiels soit l'examen médical et les références avec autorisation mais pas avant d'avoir pris soin de retirer certaines informations et d'en masquer d'autres comme, par exemple, les noms des personnes qui ont donné des références ou autres renseignements. Ainsi, cette entreprise se réserve ici aussi le droit de retirer les informations négatives au sujet de la personne, que ce soit des références ou des résultats d'enquêtes de crédit ou au plume. Elle ne transmet les références que si la personne en fait la demande et seulement en dernier recours et ne permet pas non plus à la personne de consulter les notes prises au cours de l'entrevue puisqu'elle considère que ces notes sont à son usage personnel. Pour sa part, l'entreprise B ne permet tout simplement pas aux candidats de consulter le dossier renfermant les informations concernant sa candidature.

Dans le cas des anciens employés qui voudraient accéder à leurs dossiers, il semble que la situation ne s'est jamais présentée dans l'entreprise A mais on précise que si c'était le cas, la personne irait probablement au département des ressources humaines de son ancien lieu de travail où on lui permettrait de consulter son dossier. Par ailleurs, lorsqu'une telle situation se présente dans l'entreprise B, la personne fait habituellement sa demande auprès des personnes responsables. On se réserve cependant le droit d'exiger que la demande soit faite par écrit si on a des doutes quant au bien fondé de cette demande.

Accès des personnes responsables aux dossiers des employés. Avant l'entrée en vigueur de la Loi, l'accès du personnel responsable aux dossiers des employés était moins limité qu'il ne l'est aujourd'hui et ce, dans les deux entreprises. En effet, comme la plupart des renseignements étaient conservés dans un même dossier à cette époque, ceux qui consultaient les dossiers pouvaient prendre connaissance d'une plus grande quantité d'informations que celles dont ils avaient besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Même si les renseignements étaient gardés de façon sérieuse en ne permettant pas à n'importe qui d'accéder aux dossiers, cet accès était beaucoup moins réglementé qu'aujourd'hui. Par exemple, un employé ne pouvait accéder au dossier de son collègue de travail, pas plus qu'il ne le peut aujourd'hui. D'autre part, ce qu'on considérait comme étant confidentiel ou pas était plus une question de discrétion interne comme, par exemple, ce qui concerne les informations relatives aux aspects médicaux. Cependant, l'attitude par rapport à l'accès était plus nonchalante puisque les gens étaient moins sensibilisés, moins prudents et moins conscients des conséquences s'ils ne respectaient pas la

confidentialité des informations auxquelles ils avaient accès. Même s'ils étaient respectueux, ils étaient beaucoup moins rigoureux.

Aujourd'hui, par contre, la rigueur semble de mise. Dans les deux entreprises, la règle établie en la matière est basée sur le principe qu'une personne aura accès au dossier selon l'utilité pour la personne, par rapport à ses fonctions, des informations contenues aux dossiers (voir tableaux VI et VII). Concernant la sécurité de l'information dans l'entreprise B, on peut lire ce qui suit:

"La responsabilité d'autoriser l'accès à l'information à un employé revient au vice-président et aux directeurs de chacun des secteurs d'activités de l'entreprise. Ils doivent donc s'assurer que l'information à laquelle tout utilisateur a accès est requise dans le cadre de ses responsabilités sous réserve d'une autorisation du propriétaire de l'information."

Ainsi, dans l'entreprise B, les techniciens à l'administration des dossiers ont accès à un dossier précis selon la tâche qui leur est assignée. Un technicien responsable de la gestion des informations relatives au régime de retraite des employés a seulement accès à ce dossier. On retrouve également une politique semblable dans l'entreprise A où, par exemple, la personne responsable du dossier "paye" ne peut avoir accès qu'à ce dossier et non aux autres.

Selon les personnes interrogées, l'accès est donc beaucoup plus protégé maintenant et même quelqu'un qui, techniquement, a accès aux dossiers devra répondre à certaines questions, de la part de ceux qui ont la responsabilité de la tenue des dossiers, avant d'obtenir des renseignements ou ne pourra y accéder que dans certaines conditions. On pense ici à l'accès des superviseurs à certains dossiers concernant leurs employés surtout lorsque cela concerne le dossier "médical" (dans l'entreprise A) ou "assurances collectives/salariale" (dans l'entreprise B) des employés. En effet, la nature des informations qui y sont contenues ne permet pas que l'on donne accès sans restriction à ce dossier. Dans une note de service remise aux techniciens à l'administration des dossiers, l'entreprise B mentionne qu'il est possible qu'un technicien soit appelé à fournir certains renseignements que ce dossier contient sans toutefois en donner accès aux demandeurs. Dans le cas où une telle situation se présenterait, on en appelle au bon jugement du technicien pour décider s'il peut communiquer ou non les renseignements demandés. Par exemple, dans la pratique, le superviseur n'a pas accès à l'information contenue à un tel dossier. On lui confirmera seulement que l'absence de son employé est justifiée en l'informant de la date prévue pour son retour au travail. Pourtant, cet accès ne lui était pas refusé avant l'entrée en vigueur de la Loi. À cette époque, le superviseur était mis au courant de l'état de santé de son employé puisqu'on considérait que ses fonctions lui permettaient

d'avoir accès à ces informations et qu'il était habilité à travailler sous le sceau de la confidentialité. Détenir ces informations était nécessaire au supérieur afin qu'il puisse bien comprendre les raisons de cette absence et planifier en conséquence.

C'était également le cas pour l'entreprise A. Par contre, on y retrouve aujourd'hui une pratique équivalente à celle qui prévaut actuellement dans l'entreprise B. En effet, même si le superviseur direct de la personne concernée demande à avoir accès au dossier, cette demande lui sera refusée sauf dans des circonstances particulières telles le cas d'une plainte ou d'un litige par rapport à un arrêt de travail. Dans une telle situation, la personne responsable de la tenue des dossiers donnera accès au superviseur seulement si elle juge que les informations demandées sont reliées à l'objet du litige.

D'autre part, un superviseur qui travaille au sein de l'entreprise B n'aura pas non plus un accès sans restriction au dossier "physique" de ses employés. En effet, un gestionnaire qui veut consulter ce type de dossier doit d'abord en parler avec le directeur ou un conseiller des ressources humaines. Normalement, le gestionnaire va exposer le problème et ce qu'il désire faire avec les informations au dossier. Il aura accès au dossier seulement en compagnie du directeur ou d'un conseiller des ressources humaines mais ne pourra avoir accès au dossier informatique.

L'accès aux renseignements consignés sur support informatique est relié aux fonctions de la personne et à son utilisation et ce, dans les deux entreprises. Par exemple, dans l'entreprise B, les conseillers en ressources humaines ont accès à toutes les informations électroniques sauf celles concernant leurs collègues de travail en ressources humaines et les membres de la direction. L'accès sera limité à quelques personnes seulement qui, dans le cadre de leur travail, devront utiliser ces informations. Il arrive également qu'on donne accès à des champs particuliers et non à d'autres. Ainsi, une personne peut avoir accès au champ concernant le choix d'assurances collectives d'un employé, ses réclamations d'assurance-salaire ou ses absences pour raison de santé sans pouvoir accéder aux informations concernant la nature médicale de ces réclamations ou de ces absences puisque ces informations ne figurent pas dans ce champ-là.

Finalement, on remarque que dans les deux entreprises, des informations telles l'adresse ou le numéro de téléphone ne seront communiqués qu'à certaines personnes. Ce type d'information

est strictement confidentiel et une personne qui le demande se verra refuser l'accès à moins qu'elle n'y soit autorisée de par ses fonctions.

3.1.4 La collecte des renseignements personnels

Les entrevues nous ont permis de constater qu'avant l'entrée en vigueur de la Loi, les deux entreprises ne demandaient pas à la personne concernée son consentement à ce que l'on procède à la cueillette de renseignements personnels sur elle. La prise de références était donc relativement facile et ne prenait pas beaucoup de temps, les gens étant plus ouverts à fournir ces références. Dans l'entreprise B, par exemple, le candidat à un poste donnait les coordonnées d'anciens employeurs à qui se référer et on l'avertissait de la possibilité qu'on appelle aux endroits indiqués pour vérifier ces informations. Cette procédure n'était cependant pas standardisée.

Le consentement. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi, les deux entreprises cherchent à obtenir le consentement de la personne. On retrouve d'abord une forme de consentement dans un paragraphe prévu à cet effet sur la demande d'emploi et que tous les candidats à un poste dans les deux entreprises doivent signer, que ce soit un poste de bureau ou en usine dans l'entreprise A ou un poste en entrepôt ou en magasin dans l'entreprise B (voir tableau VIII). D'autre part, l'entreprise B a conçu un formulaire de consentement spécifiquement à cet effet que la plupart des candidats à des postes en entrepôt ou en magasin signeront alors que seuls les deux ou trois candidats retenus pour un poste administratif vont signer (voir tableau VIII). Ainsi, à l'entreprise A comme à l'entreprise B, on demande, par écrit, le consentement de la personne concernée pour tous les éléments suivants ou certains d'entre eux: autoriser l'employeur ou toute autre personne mandatée par lui à procéder à une enquête sur les antécédents du candidat afin de vérifier si les informations fournies sur la demande d'emploi sont exactes (entreprises A et B) ou à procéder à toute autre enquête jugée pertinente à la candidature et à l'emploi (entreprise B); à se voir retirer l'offre d'emploi ou congédier sans préavis si les déclarations faites s'avèrent être fausses ou si la personne a omis de donner certains renseignements (entreprises A et B); à donner tout renseignement ou document supplémentaires pouvant être demandés (entreprises A et B); à se soumettre à un examen médical auprès d'un médecin choisi ou désigné par l'employeur (entreprise A); à soumettre, une fois embauché, une preuve de la date de naissance, de l'admissibilité à travailler au Canada ainsi que tout document attestant de la scolarité de la personne et à permettre à l'employeur

TABLEAU VIII RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS LORS DE LA SÉLECTION et CONTENU DU CONSENTEMENT

Entreprise	Demande d'emploi	Autres	Contenu du consentement
A	<p>Nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale, scolarité ou formation, handicap, employeurs antérieurs (3), antécédents d'accidents de travail.</p> <p>Date de naissance, poids, taille et état civil (mais précise qu'il n'est pas obligatoire de compléter ces informations).</p>	<p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> - références et confirmation auprès de trois anciens employeurs (dans la mesure du possible) - confirmation de scolarité - enquête de crédit - enquête sur dossier criminel - état de santé 	<p>Il est convenu et entendu que l'employé qui fera une déclaration fautive ou fautive, par omission dans sa formule de demande d'emploi ou de renseignements, lors de l'engagement est passible de renvoi à compter de la découverte de la fausse déclaration ou des faux renseignements, en conformité avec les règlements et les conventions de travail.</p> <p>Il est convenu et entendu que l'employeur et ses agents peuvent faire une enquête sur les antécédents du candidat pour s'assurer que toutes déclarations sont exactes.</p> <p>Le candidat accepte de donner des renseignements et/ou des documents supplémentaires pour compléter le présent formulaire d'emploi et accepte de se soumettre à un examen médical auprès d'un médecin choisi ou désigné par l'employeur."</p>
B	<p>Nom, adresse, numéro de téléphone, handicap, numéro d'assurance sociale et de permis de conduire (on retrouve sous ces deux derniers une note indiquant: "obligatoire à l'embauche" et où, pour le cas du numéro de permis de conduire, il est spécifié de le donner que si l'emploi nécessite la conduite d'un véhicule), si le candidat est étudiant, emplois antérieurs (4), scolarité ou formation et informations sur le sexe et l'origine ethnique du candidat (dans le cadre d'un programme d'accès à l'égalité).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - références détaillées auprès des anciens employeurs et de l'employeur actuel (si c'est approprié) - confirmation de scolarité - date de naissance (sur le formulaire de consentement) en précisant que c'est pour fin d'enquête de crédit seulement. - enquête de crédit - enquête sur dossier criminel 	<p>Sur la demande d'emploi: "Je certifie que toutes les déclarations faites par moi dans la présente demande sont véridiques. Je conviens que toute omission de renseignements demandés peut constituer une raison suffisante pour le retrait d'une offre d'emploi, ou le congédiement immédiat, sans préavis ou indemnité, si je suis à l'emploi de la compagnie. Si je suis employé(e) par la compagnie, je soumettrai une preuve de ma date de naissance et de mon admissibilité à travailler au Canada ainsi que tout document attestant de ma scolarité et fournirai tout renseignement supplémentaire pouvant m'être demandé. (L'organisation) pourra utiliser mon numéro d'assurance sociale à des fins fiscales, d'identification de dossier, de tenue de registres et d'administration de tous les avantages sociaux."</p> <p>Sur le formulaire de consentement: "J'autorise, par la présente, (l'organisation) ou une firme mandatée par elle à vérifier les informations que j'ai fournies en remplissant ma demande d'emploi et à procéder à toute autre enquête pertinente à ma candidature et à mon emploi. Cette vérification peut être faite par téléphone ou par écrit notamment auprès d'institutions d'éducation, d'anciens employeurs, de mon employeur actuel (sauf exception), d'agences de renseignements personnels et d'institutions financières. Ce consentement est valide pour la durée nécessaire à cette vérification relative à ma candidature et si, je suis embauché(e), pour la durée de mon emploi."</p> <p>Sur le formulaire d'adhésion au régime d'actionnariat: "Je consens par la présente à ce que (les organisations responsables) utilisent mon numéro d'assurance sociale pour répondre aux obligations légales du Régime d'actionnariat à l'intention des employés."</p>

d'utiliser le numéro d'assurance sociale à des fins fiscales, d'identification de dossier, de tenue de registres et d'administration de tous les avantages sociaux (entreprise B).

Sur le formulaire de consentement élaboré par l'entreprise B, on indique également auprès de qui et la manière dont la vérification peut être faite ainsi que la période de temps durant laquelle le consentement sera considéré valide (voir tableau VIII). Selon la personne interrogée dans cette entreprise, même si ce consentement ne permet pas de faire des enquêtes après l'embauche, il est quand même conservé dans le dossier de l'employé alors qu'on s'assure de détruire celui d'un candidat non retenu puisqu'il n'est plus valide.

Ainsi, pour tout ce qui est indiqué plus haut, il y a une formule de consentement déjà pré-écrite lorsqu'il s'agit de certains postes spécifiques. Dans l'entreprise A, par contre, les candidats aux postes de cadres intermédiaires donnent eux-mêmes leur consentement par l'entremise d'une lettre indiquant qu'ils autorisent l'entreprise à prendre des renseignements les concernant et qu'ils acceptent de se soumettre à un examen médical.

Les renseignements recueillis. Une fois les formules de consentement décrites, il importe de spécifier quels sont les renseignements spécifiques que les deux entreprises cherchent à obtenir sur les candidats. Tout d'abord, on recueille certains renseignements à l'aide de la demande d'emploi (voir tableau VIII). Par la suite, les entreprises procèdent à des vérifications et à des enquêtes, parfois sur tous les candidats et parfois sur certains seulement (voir tableau IX). Ainsi, dans les deux entreprises, on contacte trois ou quatre employeurs (dans la mesure du possible) pour obtenir des références ou pour vérifier la véracité des renseignements donnés ainsi que les institutions d'éducation pour confirmer le niveau de scolarité du candidat. On procède également à une enquête de crédit auprès des institutions financières et à une enquête sur le dossier criminel au pluriel de la Cour supérieure. Finalement, lorsqu'elles le jugent nécessaire, les deux entreprises font aussi passer des examens médicaux pré-emploi.

Certaines vérifications ont des objets spécifiques. Ainsi, lorsque l'entreprise A recueille des renseignements, elle tente également d'établir s'il y a des périodes de temps où le candidat n'aurait pas travaillé et cherchera à découvrir pourquoi. Au moment de la prise de références auprès d'anciens employeurs, elle cherche habituellement à savoir quel était l'emploi précédent du candidat au moment où il est entré à leur service et pour quel autre employeur il allait travailler lorsqu'il a mis fin à son emploi. C'est à ce moment-là qu'il est possible de découvrir si le candidat a omis de donner certains renseignements. L'entreprise B, pour sa part, tente

TABEAU IX VÉRIFICATIONS OU ENQUÊTES EFFECTUÉES CONCERNANT LES CANDIDATS À DES POSTES DANS LES ENTREPRISES

Enquêtes	Candidats dans l'entreprise A	Candidats dans l'entreprise B
Références auprès d'anciens employeurs	Candidats retenus appliquant à des postes de bureau ou d'usine.	Les candidats appliquant à des postes en entrepôt ou en magasin ainsi que les 2 à 3 candidats retenus à des postes administratifs.
Scolarité	Idem	Idem
Enquête de crédit	Candidats retenus appliquant à des postes au crédit ou des postes de vendeurs et de représentants. Autres candidats si l'entreprise estime qu'elle a des raisons de le faire.	La plupart des candidats appliquant à des postes en entrepôt ou en magasin ainsi que quelques candidats retenus à des postes administratifs lorsque les fonctions du poste nécessitent un contact avec l'argent.
Enquête au pluri-mitif (criminel)	Candidats retenus appliquant à des postes de bureau ou d'usine.	Idem
Examen médical pré-emploi ou état de santé	Idem	Les candidats retenus appliquant à des postes en entrepôt ou en magasin. Les candidats retenus appliquant à un poste de bureau vont signer un formulaire comportant des questions spécifiques et atteste, de cette manière, de son bon état de santé.

habituellement de faire un profil complet du candidat lorsqu'elle contacte les anciens employeurs. Elle en profite donc à ce moment-là pour poser des questions détaillées sur le candidat concernant son tempérament, ses points forts et faibles, si on le réengagerait, etc.

Dans un même ordre d'idée, les entreprises font des enquêtes relatives au dossier criminel des candidats puisque si un candidat détient un dossier criminel, cela influence grandement la décision d'embauche. D'autre part, concernant l'examen médical pré-emploi, l'entreprise A indique que ses examens sont uniquement fondés sur les exigences physiques liées à l'emploi. Il n'y a donc pas de test sanguin, d'urine, etc. mais plutôt des examens de la colonne vertébrale et musculo-squelettiques. L'entreprise B ne fait passer cet examen que lorsque la nature de l'emploi l'exige afin d'avoir certaines informations précises sur la condition physique des candidats. Dans les autres cas, on demande simplement aux candidats de remplir un formulaire contenant des questions spécifiques et par lequel les candidats attestent de leur bon état de santé.

La méthode de collecte des renseignements. Dans l'entreprise A, une firme spécialisée s'occupe de recueillir tous les renseignements indiqués ci-dessus, sauf en ce qui concerne l'examen médical. En effet, comme le processus est plus réglementé et que cela nécessite plus de temps, surtout lorsqu'il s'agit de faire du recrutement à grande échelle, on a décidé de déléguer cette tâche à une firme qui veille à ce que ce soit fait correctement, et habituellement les résultats de recherche sont envoyés à un agent du personnel de l'entreprise dans un délai de 48 à 72 heures. La procédure suivie est la suivante: l'entreprise donne à la firme les coordonnées du postulant ainsi qu'une copie du consentement signée par le candidat. Au moment de prendre les références, de faire confirmer des renseignements ou d'enquêter, la firme annonce aux différentes personnes pouvant lui donner ces informations qu'elle détient le consentement de la personne concernée et l'envoie par la suite via le télécopieur. Selon la personne interrogée dans cette entreprise, les gens sont beaucoup plus prudents aujourd'hui lorsqu'ils donnent des références. Soit qu'ils demandent à la personne de s'identifier et de leur faire parvenir l'autorisation du candidat, soit qu'ils ne donnent que la date d'embauche et de départ ainsi que le poste occupé par le candidat dans leur entreprise sans rien ajouter. Finalement, il faut préciser que cette procédure contraste grandement avec la procédure d'embauche pour un poste de cadre supérieur, cette dernière étant très informelle en ce qui concerne la prise de référence.

L'entreprise B, pour sa part, procède elle-même à la collecte d'informations. En ce qui concerne particulièrement l'enquête de crédit, on se sert de la date de naissance du candidat afin de procéder aux vérifications nécessaires. En effet, on retrouve, sur le formulaire de consentement, un espace réservé à la date de naissance sous lequel il est précisé que ce renseignement est nécessaire uniquement dans le but de faire une telle enquête. Pour l'enquête au plumitif, c'est le service de gestion de risque de l'entreprise qui s'en occupe et il arrive habituellement à obtenir les renseignements qu'il cherche en ayant seulement le nom et l'adresse du candidat malgré le fait que cela peut occasionner des problèmes quand la personne déménage souvent. Autrefois, le formulaire de consentement demandait le numéro d'assurance sociale. Cependant, la Commission d'accès à l'information a interpellé l'entreprise afin qu'elle justifie la demande de ce renseignement. Puisque ce renseignement était demandé afin de pouvoir faire des enquêtes sur les candidats appliquant pour certains postes spécifiques, légalement, on ne pouvait demander à tous de fournir ce numéro. L'espace réservé au numéro d'assurance sociale a donc été retiré.

Finalement, on a relevé que les deux entreprises, lorsqu'elles recueillent des renseignements, inscrivent toujours la source des renseignements en indiquant au dossier le nom de l'interlocuteur et celui de l'entreprise pour laquelle il travaille.

Autres situations où on demande le consentement de la personne concernée. On remarque que chez les deux entreprises, le consentement de l'employé est demandé lorsque des dossiers médicaux ou des informations concernant l'état de santé de l'employé doivent être transférées du médecin traitant de la personne concernée au médecin de la compagnie. Dans les deux cas, le médecin de l'entreprise demande lui-même à l'employé de lui signer une autorisation. Par ailleurs, l'entreprise A a spécifié qu'elle prend de grandes précautions dans une telle situation. En effet, sur le formulaire de consentement, on retrouve une énumération précise des renseignements nécessaires plutôt que de demander le dossier médical complet au médecin personnel de l'employé. Pour ce genre de consentement, on évite de faire un formulaire pré-écrit puisqu'on croit qu'un tel formulaire empêche les gens de se poser les bonnes questions et ces derniers finissent par demander n'importe quoi. L'entreprise préfère donc établir un standard sur la manière de demander les renseignements tout en permettant à la personne responsable du dossier d'y spécifier les renseignements nécessaires.

3.1.5 La communication des renseignements à l'extérieur de l'entreprise

Lorsque vient le moment de communiquer des renseignements personnels concernant les employés à des personnes de l'extérieur, les deux entreprises ont établi des règles strictes en la matière, ce qui n'a pas toujours été le cas. En effet, les entrevues nous ont permis de constater qu'avant l'entrée en vigueur de la Loi et même si on s'assurait du sérieux de la demande de renseignements, aucune des deux entreprises n'exigeait qu'on lui confirme le consentement de la personne concernée à ce que des renseignements soient communiqués à son sujet. Dans les deux cas, on nous a précisé qu'il régnait, à cette époque, une confiance mutuelle entre les entreprises et on se fiait sur la bonne foi des gens qui demandaient des renseignements. Par exemple, comme certaines usines de l'entreprise A sont situées dans des petites localités, les gens qui appelaient à l'époque pour obtenir des renseignements se connaissaient habituellement bien entre eux, alors, on leur donnait les renseignements demandés sans méfiance. Avec l'entrée en vigueur de la Loi et le fait que les usines grossissent et engagent des personnes qui ne vivent pas dans la localité où l'usine est située, on a dû devenir plus rigoureux à ce sujet.

On remarque que la documentation à ce sujet est abondante dans l'entreprise B. Par exemple, selon la politique de sécurité de l'information, il est interdit de communiquer des renseignements personnels à un tiers sauf si requis et permis par les lois et règlements applicables. Dans une telle situation, on suggère, dans un document écrit, d'exiger une preuve d'identification à celui qui fait une demande de renseignement. Par contre, lorsque la communication de renseignements exige le consentement de la personne concernée, la documentation écrite indique qu'il est préférable d'obtenir un consentement écrit de la personne concernée plutôt qu'un consentement verbal. Il est mentionné que dans une situation où le demandeur de renseignements ne cherche qu'à confirmer, par un oui ou par un non, des informations fournies par la personne concernée, le consentement de cette dernière n'est pas requis. Finalement, on demande que le nom de la personne à qui des renseignements personnels sont communiqués soient inscrits au dossier ainsi que la nature des renseignements.

Actuellement, la pratique qui prévaut dans l'entreprise A est de demander l'autorisation signée de la personne concernée avant de communiquer tout renseignement, que ce soit à un futur employeur, une institution financière, un avocat, une compagnie d'assurance ou toute autre personne qui voudrait un simple numéro de téléphone, ceci, afin d'éviter que l'entreprise ne se

retrouve dans une situation fâcheuse. Ainsi, selon la situation, l'agent du personnel exigera soit un consentement signé de la personne concernée, une procuration ou tout autre document officiel autorisant la communication des renseignements.

Dans l'entreprise B, cette pratique n'est pas systématique. En effet, normalement, l'employé avertit de la possibilité qu'un futur employeur ou une agence spécialisée appellent pour avoir des références ce qui représente, pour l'entreprise, une forme de consentement à ce qu'elle donne des références. Ainsi, quand le futur employeur mentionne qu'il a l'autorisation de la personne concernée, le technicien à l'administration des dossiers lui demandera à l'occasion de la lui faire parvenir par télécopieur. De toute façon, la personne interrogée indique que les seules informations qui seront habituellement données à un futur employeur, une agence de placement ou une institution financière sont la confirmation d'emploi avec la date d'embauche et, seulement dans le cas d'une institution financière, le salaire. On s'assure toujours que la demande de référence soit légitime. En effet, si une institution financière appelle pour des références, elle est rappelée systématiquement par la personne responsable de l'entreprise dans le but de s'assurer qu'il s'agit bien d'une institution financière et ce, afin de ne pas donner de références à quelqu'un d'autre de l'extérieur. Selon la personne interrogée, on tente de faire preuve d'une très grande prudence dans un tel cas. Lorsqu'il s'agit d'un futur employeur ou d'une agence de placement, on tente aussi de savoir si la source est bien fondée.

En terme de consentement, l'entreprise A a même produit à cet effet un formulaire de consentement autorisant la communication, aux personnes autorisées, de certains renseignements pour fin de confirmation d'emploi ou pour donner des références d'emplois. On y trouve une énumération des différents renseignements pouvant être communiqués selon qu'il s'agit d'une confirmation d'emploi ou pour donner des références et l'employé est appelé à cocher les renseignements qu'il autorise à communiquer. Il y a aussi un espace prévu pour inscrire le nom des personnes autorisées et un autre pour la signature de l'employé et la date.

Communication des renseignements à l'extérieur du Québec. La situation est différente dans les entreprises puisque l'une d'elles, l'entreprise A, possède actuellement des établissements à l'extérieur du Québec tandis que l'autre n'en possède plus depuis quelques années. La personne interrogée dans cette dernière entreprise nous a quand même informé de la situation qui prévalait à ce moment-là. Ainsi, dans les deux entreprises on remarque que les standards en ce qui concerne la tenue des dossiers, le lieu de conservation, l'utilisation et la communication des renseignements ainsi que la confidentialité sont les mêmes, que les établissements soient situés

au Québec ou ailleurs. En effet, la personne interrogée dans l'entreprise A nous a précisé que même si on ne s'est pas véritablement assuré que les renseignements sont protégés au même titre que ceux conservés ici, il faut considérer que puisque c'est le même employeur, les mêmes politiques s'appliquent. En effet, dans cette entreprise, on tente de standardiser au maximum les pratiques d'un établissement à l'autre. Les directives envoyées à un directeur des ressources humaines de l'Ontario sont les mêmes que celles envoyées à celui d'un établissement québécois et il devra s'y conformer.

Listes comportant des renseignements personnels. Outre certaines situations, les entreprises ne conçoivent jamais de listes nominatives sur lesquelles on trouve des renseignements concernant leurs employés. L'une des exceptions concerne les répertoires que les entreprises créent pour des fins administratives dont l'utilisation est strictement réservée aux personnes responsables comme celles en fonction aux départements des ressources humaines. Dans un cas semblable, les personnes concernées ne sont pas avisées de l'existence de telles listes. L'autre exception porte sur les listes remises aux syndicats des entreprises. Par exemple, dans l'entreprise B, le contenu d'une liste remise au syndicat ne comporte habituellement que les informations suivantes: le nom de l'employé, sa date d'embauche, la date d'ancienneté (soit à l'entreprise ou dans l'unité à laquelle il appartient) et possiblement son numéro d'employé. L'entreprise A, pour sa part, est tenue, par la convention collective, de remettre au syndicat certaines informations personnelles spécifiques sur ses employés d'usine. Elle considère qu'elle a l'autorisation des employés d'usine de les communiquer au syndicat puisque ce sont eux qui ont voté pour l'accréditation du syndicat. La convention collective représente donc leur consentement collectif. Si, par contre, un employé possède un numéro de téléphone confidentiel, on avisera le syndicat que ce numéro ne peut lui être révélé à moins que l'employé ne l'autorise. À part cette obligation, on ne remet jamais au syndicat des informations personnelles sur les employés. En fait, l'entreprise considère que ce sont ses employés et non pas ceux du syndicat. Elle traite donc la communication d'information avec celui-ci comme elle le ferait avec n'importe quel autre agent externe.

Même s'il est possible qu'elles l'aient fait à une certaine époque, les entreprises ne fournissent pas non plus de listes contenant des renseignements personnels à des personnes provenant de l'extérieur de l'entreprise qui en font la demande, qu'elles travaillent ou non en collaboration avec les entreprises. En effet, dans le cas de l'entreprise B, l'expérience a démontré qu'il était peu recommandable de fournir une telle liste puisqu'il y a quelque temps, les noms des employés avaient été donnés à une organisation qui était en partenariat avec l'entreprise et qui

permettait aux employés d'accumuler des points. Cependant, l'organisation en question a tenté d'entrer en contact avec les employés et suite à des plaintes de la part de ces derniers, on lui a demandé de cesser cette activité. En fait, selon la personne interrogée dans l'entreprise A, on remettra de telles listes seulement lorsqu'une obligation légale ou une procédure le requiert.

3.1.6 Les informations données à l'employé

Dans la documentation des deux entreprises visées par cette recherche, on informe les personnes responsables de la gestion des dossiers de la nécessité de communiquer certains renseignements aux personnes sur lesquelles un dossier est constitué. Ces renseignements concernent les types de dossiers détenus, l'utilisation qui en est faite, les catégories de personnes qui y ont accès, l'endroit où les dossiers sont conservés ainsi que les droits d'accès et de rectification de la personne concernée.

Dans l'entreprise B, on remet à l'employé, au moment de son embauche, un document dans lequel on donne des précisions quant à chacun de ces éléments soit:

*"À tous les employés de (l'employeur) et ses filiales: Le Gouvernement du Québec a adopté une nouvelle loi, la **Loi sur la protection sur les renseignements personnels dans le secteur privé**, entrée en vigueur le 1er janvier 1994. Or, (l'employeur) a toujours eu le souci d'assurer la confidentialité des renseignements qui concernent ses employés. Cependant, sur le plan pratique, l'entreprise doit se conformer aux dispositions prévues à la loi à l'effet de vous informer de l'existence de dossiers vous concernant. Dans ce contexte, nous désirons vous aviser que les dossiers que l'entreprise possède sur ses employés ont pour objet la gestion efficace de sa main d'oeuvre; les renseignements qui y sont consignés ne sont utilisés qu'à cette fin. Seules les personnes dûment autorisées à savoir les personnes pour qui il est nécessaire de prendre connaissance de ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions, ont accès à ces renseignements. Les dossiers sont détenus au siège social de chacune des filiales de (l'employeur) ou, s'il y a lieu, dans les points de vente. Toute personne a un droit d'accès à son dossier et a droit de demander, s'il y a lieu, une rectification aux renseignements qui s'y trouvent selon les modalités suivantes: la demande doit être faite par écrit; une réponse sera donnée dans les 30 jours suivants; si la reproduction ou la transmission des renseignements au dossier est demandée, des frais raisonnables seront exigés pour la reproduction ou la transmission."*

Ce document est remis à tout nouvel employé à un poste en entrepôt ou en magasin mais les employés à des postes administratifs ne reçoivent pas ce document.

De son côté, l'entreprise A n'a pas de pratique précise pour informer ses employés sur ces éléments. Selon la personne interrogée dans cette entreprise, l'employeur n'a pas établi de politique précise à ce sujet parce qu'il n'a pas été confronté, jusqu'à maintenant, à des situations problématiques où le besoin de formuler une telle politique s'est fait sentir. On prend pour acquis que les employés savent que l'entreprise possède des dossiers les concernant. Par exemple, l'employé sait qu'il a un dossier médical puisqu'il reçoit une copie de toutes ses expertises médicales. C'est d'ailleurs lui qui transmet les papiers médicaux aux agents du personnel. En ce qui concerne l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels, on présume également que les employés sont conscients que les personnes responsables de la gestion de leurs dossiers et qui y ont accès continuellement sont respectueux, professionnels, qu'ils accordent une importance à conserver la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers et donc, qu'ils n'iront pas révéler ou transmettre ces renseignements à n'importe qui et n'importe comment. C'est une question de confiance entre l'entreprise et ses employés. On croit également que les employés savent quelles sont les personnes qui, par leurs fonctions, sont susceptibles d'avoir accès à leurs dossiers et où se trouvent leurs dossiers puisqu'au moment de leur embauche, on les informe sur les personnes-clés à contacter pour obtenir certaines informations relatives à certains dossiers et quelles sont les personnes qui détiennent les différents dossiers. Il s'agit d'une politique d'accueil reconnue et systématique. Finalement, pour ce qui est de faire connaître aux employés leur droit d'accès et de rectification, on considère que les employés qui demandent à voir leurs dossiers sont au courant qu'il y a une loi veillant à protéger leurs renseignements personnels et qui leur donne les droits d'accès à leurs dossiers et de rectification des renseignements.

3.1.7 Conclusion

La réglementation imposée par la *L.P.R.P.* a eu des répercussions à la fois positives et négatives pour les entreprises et les personnes concernées par la protection des renseignements personnels.

Lorsque la Loi est entrée en vigueur, la plus grande crainte de l'entreprise B était que le respect des principes édictés dans la Loi allait entraîner une lourdeur dans la gestion. Selon la personne interrogée dans cette entreprise, il est vrai que l'implantation des mesures visant la protection des renseignements personnels dans l'entreprise a ralenti la gestion de ces renseignements. Par exemple, un grand nombre d'heures ont été consacrées à la vérification des dossiers afin de

s'assurer que le contenu des dossiers respecte bien les directives. D'autre part, le fait d'avoir à demander le consentement de l'employé pour différentes questions constitue très certainement un élément provoquant une lourdeur administrative.

Même son de cloche du côté de l'entreprise A, où l'on note une augmentation des coûts non pas au niveau de la gestion des dossiers des employés mais plutôt au niveau de l'embauche, particulièrement pour la prise de références. En effet, comme cette opération exige plus de temps qu'auparavant dû à toutes les précautions qu'il faut prendre, l'entreprise s'est vue dans l'obligation de faire appel à une firme spécialisée, ce qui augmente considérablement les coûts d'embauche. L'autre inconvénient, pour l'employeur bien sûr, vient du fait qu'en plus des obligations qu'il doit déjà respecter en vertu d'autres lois, la *L.P.R.P.* vient ajouter une charge supplémentaire. Par exemple, les restrictions imposées par la Loi compliquent particulièrement le processus d'embauche en limitant l'obtention de certaines informations que l'employeur aurait souhaité connaître. Selon la personne interrogée, il est souhaitable que la personne soit protégée lorsqu'il s'agit d'obtenir des informations personnelles. Cependant, à son avis, la Loi va un peu trop loin dans ses restrictions si l'on tient compte de la sécurité d'emploi dont l'employé peut bénéficier, soit en vertu de la convention collective ou des lois particulières, rendant pratiquement impossible le congédiement d'un employé par la suite.

Malgré cela, il semble, pour les deux personnes interrogées, qu'au bout du compte, les mesures visant à protéger les renseignements personnels soient nécessaires. En effet, selon la personne interrogée dans l'entreprise B, l'application de la Loi entraîne un effet bénéfique puisque, par exemple, les dossiers sont maintenant plus clairs. De plus, comme certains dossiers sont aujourd'hui centralisés, cela évite de perdre des documents et rend la gestion plus facile. En fait, avec du recul, la personne interrogée croit que les craintes du début ne soient plus en grande partie fondées. Au contraire, l'entrée en vigueur de la Loi a forcé à être plus rigoureux, permettant ainsi d'assurer une meilleure protection.

La nécessité de gérer les renseignements personnels avec plus de rigueur s'est également fait sentir dans l'entreprise A. En effet, comme l'entreprise a été confrontée à certaines situations où des informations ont été malencontreusement divulguées et puisque les gens sont au courant qu'une loi existe, qu'ils sont mieux renseignés, qu'ils s'attendent à ce que les renseignements les concernant soient gérés professionnellement et qu'ils demandent à voir leurs dossiers, on n'a pas eu d'autre choix que d'être plus rigoureux dans les pratiques et de les régulariser. Que ce soit par rapport à la gestion et à la tenue des dossiers des employés, à

l'autorisation d'accès aux dossiers ou à la communication des renseignements personnels à l'extérieur de l'entreprise, on a dû entreprendre certaines démarches afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels.

Incidentement, le fait que l'entreprise ait pris position face à la protection des renseignements personnels a permis de sensibiliser les personnes responsables qui ont accès aux dossiers et qui les gèrent. Les gens sont maintenant plus conscients que tous ceux qui travaillent dans l'entreprise ont une vie privée et qu'ils tiennent à ce que les renseignements les concernant restent également privés. La mentalité des dirigeants a également changé. Les superviseurs sont plus conscients du fait que certaines informations concernant leurs employés ne leur seront pas révélées puisqu'il n'est pas nécessaire qu'ils connaissent ces renseignements. D'ailleurs, la personne interrogée dans cette entreprise trouve sécurisant de savoir, en tant qu'employé, que les renseignements personnels sont mieux protégés en n'étant pas à la portée de tous. Pour elle, une loi comme la *L.P.R.P.* est beaucoup plus utile et importante que bien d'autres lois.

Finalement, il importe d'examiner quels ont été les rapports que les entreprises ont eu avec la C.A.I. depuis l'entrée en vigueur de la Loi. Du côté de l'entreprise A, on n'a jamais eu à répondre à une plainte déposée en vertu de la *L.P.R.P.* et on n'a jamais eu affaire à la C.A.I. dans un contexte de protection des renseignements personnels. La personne interrogée dans cette entreprise ne peut donc se prononcer quant à savoir si la C.A.I. remplit bien son rôle concernant la protection des renseignements personnels.

Dans l'entreprise B, par contre, on a eu affaire à la C.A.I.. En effet, même si aucune plainte n'a été déposée à la C.A.I. concernant l'accès des employés à leurs dossiers, il est possible que quelqu'un y ait déposé une plainte pour une autre raison. En fait, la C.A.I. est entrée en contact avec l'entreprise après que quelqu'un eut informé la Commission du fait que le numéro d'assurance sociale du candidat était demandé dans le formulaire de consentement. Dans ce cas-là, il semble que la C.A.I. ait été très coopérative dans le cadre de son intervention. En effet, selon la personne interrogée, la Commission n'a pas agi de manière directive en interdisant strictement de demander le numéro d'assurance sociale. Elle lui a simplement demandé de faire valoir les raisons pour lesquelles ce renseignement était demandé afin d'en juger le bien fondé. C'est grâce à cette expérience que la personne interrogée a pu constater que la C.A.I. remplit bien son rôle de surveillance et de conseil.

3.2 L'ANALYSE et L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans cette section, nous analyserons l'effectivité de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* à partir des résultats obtenus à l'aide des entrevues menées auprès des deux entreprises visées par cette recherche. L'effectivité de la Loi sera vérifiée en tenant compte des effets concrets, symboliques, immédiats et différés, voulus et non-intentionnels précédemment décrits dans le cadre opératoire. Nous examinerons ensuite les rapports entre les entreprises étudiées et la C.A.I., nous évaluerons les différentes formes d'autoréglementation que nous avons relevées dans ces entreprises pour terminer par un résumé des points saillants de notre analyse.

3.2.1 Effets concrets

Pour vérifier les effets concrets de la *L.P.R.P.* sur la gestion des renseignements personnels, on doit se demander si cette loi a exercé une influence sur les politiques et les pratiques en entreprise visant la protection des renseignements personnels. Nous devons examiner s'il y a des politiques et des pratiques, mises en place par les entreprises interrogées, se référant au contenu de la Loi. On s'intéresse donc ici aux diverses modalités d'application de la *L.P.R.P.* et, plus précisément, à tout l'éventail des comportements concrets découlant d'une prise en compte de la Loi. Cependant, il importe de rappeler que nous ne cherchons pas à évaluer le degré de connaissance des règles prescrites dans la Loi, ni dans quelle mesure elles sont mises en application. On veut plutôt vérifier la présence de politiques et de pratiques visant la protection des renseignements personnels qui seraient structurées, notamment, par la *L.P.R.P.*.

Nous traiterons de ces politiques et pratiques selon les trois dimensions suivantes: la constitution du dossier et la collecte des renseignements personnels; le caractère confidentiel des renseignements personnels (incluant la détention/l'utilisation/la non-communication des renseignements personnels et la communication à des tiers) ainsi que l'accès des personnes concernées (les dispositions et les restrictions).

A) La constitution des dossiers et la collecte des renseignements personnels

À la lecture des résultats, on remarque, chez les deux entreprises, la présence de politiques et de pratiques concernant la constitution des dossiers et la collecte des renseignements personnels.

Constitution et contenu des dossiers. Dès le départ, en ce qui concerne cet aspect, les entreprises se sont demandé quels étaient les paramètres établis dans la Loi, par exemple, qu'est-ce que la Loi suggérait en terme de nombre de dossiers et quel devrait être l'objet de chacun de ces dossiers. Par la suite, les entreprises ont évalué quelle devrait être l'utilisation qui en serait faite. Elles ont donc créé des dossiers adaptés à leurs besoins, que ce soit du point de vue de l'embauche ou de la gestion du personnel en général, et ont inscrit l'objet des dossiers. Au moment de constituer ces dossiers, les deux entreprises ont également déterminé quel devrait être le contenu de chacun d'eux. Elles ont donc évalué quels étaient les renseignements nécessaires que chaque dossier devait contenir selon l'objet.

La collecte des renseignements au moment de l'embauche. Outre le contenu des dossiers en tant que tel, il importe ici d'analyser si les entreprises ont instauré des politiques et des pratiques visant la collecte des renseignements personnels. Comme la grande majorité des renseignements recueillis le sont habituellement au moment de sélectionner les candidats à des postes en entreprise, l'existence de politiques et de pratiques visant la collecte de tels renseignements nous intéresse particulièrement. On note tout d'abord que, chez les deux entreprises interrogées, la prise de renseignements se fait premièrement auprès de la personne concernée et que par la suite, on procède à la cueillette de renseignements auprès de tiers. Dans ce dernier cas, les deux entreprises demandent, sous une forme ou sous une autre, le consentement de la plupart des candidats avant de procéder à une telle collecte. En effet, que ce soit sur le formulaire de demande d'emploi ou sur un autre document, on retrouve une formule de consentement à la prise de renseignements auprès de tiers, formule qui doit être signée par la personne concernée. De plus, lorsqu'une entreprise fait appel à une agence de renseignements personnels pour la prise de renseignements auprès de tiers, comme dans le cas de l'entreprise A, cette dernière transmet à l'agence la formule de consentement signée par le candidat afin que l'agence puisse s'en servir au moment de recueillir les renseignements. Finalement, les entreprises inscrivent toujours la source des renseignements personnels obtenus auprès de tiers.

Quant aux renseignements recueillis, les deux entreprises ont déterminé pour elles-mêmes quelles sont les informations qu'elles désirent connaître afin d'évaluer la candidature d'une personne. Selon ces entreprises, ces renseignements leur sont nécessaires dans la mesure où ils permettent de déterminer si le candidat pourra remplir les tâches reliées à ses fonctions, que ce soit d'un point de vue physique ou au niveau des aptitudes et capacités générales du candidat.

Autres situations où on demande le consentement de la personne concernée. Il peut arriver que les entreprises doivent obtenir des renseignements sur l'employé dans d'autres situations que celle de l'embauche. Dans de tels cas, nos deux sujets d'étude demandent également le consentement de la personne concernée. Par exemple, au moment de recueillir des informations médicales auprès du médecin traitant d'un employé, le médecin de l'entreprise obtiendra toujours le consentement de l'employé visé afin de récolter ces renseignements.

Informations données aux personnes concernées. Au moment de constituer un dossier sur une personne, l'article 8 de la *L.P.R.P.* indique qu'il faut informer cette personne de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements, des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification. À ce sujet, on remarque, dans les deux entreprises, l'existence de pratiques qui découlent, jusqu'à un certain point, de cette directive. En effet, les informations données aux personnes concernées ne sont pas toujours très précises et elles ne sont pas données à toutes les personnes concernées. Cependant lorsque cela est fait, ces informations sont habituellement données au moment de l'embauche d'un employé, que ce soit verbalement, dans le cas de l'entreprise A, ou à l'aide d'un document prévu à cet effet, dans l'entreprise B.

B) Les mesures visant à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels

Lorsqu'il est question, dans la *L.P.R.P.*, des mesures visant à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels, on entend par là tout ce qui concerne la détention, l'utilisation, la non-communication et la communication de ces renseignements à des tiers. Cette sous-section porte donc sur l'analyse des politiques et des pratiques établies dans les entreprises étudiées dans le but de veiller à conserver la confidentialité de renseignements personnels qu'elles détiennent.

i) La détention

Sans énumérer chacune d'elles, on peut dire que dans les deux entreprises, des politiques et des pratiques ont été instaurées concernant la détention des renseignements, leur communication, leur transmission par télécopieur ainsi que leur destruction. Ce sont là des situations où la confidentialité des renseignements personnels pourrait être menacée.¹⁵⁶ Par exemple, concernant la détention des renseignements, les entreprises veillent à ce que les dossiers soient conservés séparément dans des endroits où la possibilité d'accéder à ces dossiers est restreinte ou surveillée. En effet, dans les deux cas, les dossiers papiers sont gardés sous clé dans des classeurs placés dans les départements des ressources humaines ou aux endroits mêmes où les personnes responsables de la tenue des dossiers se trouvent tandis que les dossiers informatisés sont protégés par des codes d'accès. Lorsqu'il s'agit de détruire des renseignements personnels, par contre, on remarque qu'il n'y a que l'entreprise A qui a établi une politique visant cette situation alors que l'entreprise B, pour sa part, conserve les dossiers indéfiniment.

D'autre part, lorsqu'il est question d'appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements, il faut également examiner si les entreprises ont établi des pratiques propres à informer les personnes responsables de la gestion des dossiers sur l'existence de ces mesures ou toutes autres mesures concernant la gestion des renseignements personnels. À la lecture des résultats, on constate que depuis l'entrée en vigueur de la Loi, les deux entreprises ont veillé à informer ces personnes, soit en distribuant de la documentation à ce sujet, soit par de la formation. Dans l'entreprise A, par exemple, ce sont les employés déjà en place qui se chargent de donner la formation nécessaire aux nouveaux employés afin que ces derniers puissent remplir adéquatement leur fonction de gestion des renseignements personnels. Du côté de l'entreprise B, on veille également à informer les employés en général sur les différentes mesures de protection de l'information. Par exemple, les employés sont systématiquement informés de la politique de sécurité de l'information sur les renseignements contenus dans un système ou réseau d'information et sur la communication de renseignements personnels puisqu'ils reçoivent, au moment de leur embauche, un document les informant de ces politiques et des règles à suivre.

¹⁵⁶ DESBIENS L. et POITRAS D., *supra* note 5, p. 496.

Outre ces différentes méthodes pour s'assurer de faire connaître les différentes politiques et pratiques visant la protection des renseignements personnels dans les deux entreprises, on remarque que dans l'entreprise B, une autre pratique a été établie après l'entrée en vigueur de la Loi afin de veiller à ce que ces mesures soient respectées. En effet, dans cette entreprise, on avait formé un comité chargé de faire des audits afin de vérifier si la tenue des dossiers était conforme à la Loi et aussi aux orientations de l'entreprise. Notons néanmoins que ce comité, au moment de l'entrevue, n'était pas actif.

ii) L'utilisation et la non-communication

Afin d'éviter que les renseignements détenus soient erronés au moment de les utiliser, les deux entreprises veillent, de différentes manières, à ce que les renseignements personnels soient à jour et exacts. Par exemple, comme les entreprises transposent de plus en plus les renseignements personnels dans des systèmes informatiques, ces changements se font automatiquement à travers toute l'entreprise ce qui réduit le risque de détenir des informations erronées.

Lorsque vient le moment de communiquer des renseignements personnels à un tiers à l'extérieur de l'entreprise, on remarque que dans l'entreprise A, on demande toujours à voir le consentement de la personne concernée avant de procéder à une telle communication alors que cette pratique, bien qu'existante, n'est pas systématique dans l'entreprise B. Par contre, la politique écrite à ce sujet dans cette entreprise est bien détaillée en terme de mesures à prendre lors de la communication des renseignements. De plus, l'entreprise considère avoir le consentement de la personne concernée lorsque cette dernière avertit de la possibilité qu'on appelle pour avoir certains renseignements. L'entreprise s'assure également que la demande de renseignements soit légitime et que la source soit bien fondée. Dans de tel cas, elle ne donnera que les renseignements nécessaires.

Finalement, concernant les renseignements personnels d'employés qui pourraient se retrouver dans des établissements à l'extérieur du Québec, on note que les deux entreprises, qu'elles aient eu par le passé ou aient encore des établissements leur appartenant à l'extérieur du Québec, affirment qu'elles veillent à ce que les politiques et les pratiques établies dans ces établissements soient les mêmes que celles prévalant dans leurs établissements au Québec. Ainsi, toutes les politiques ou pratiques concernant la gestion des renseignements personnels sont les mêmes, que ce soit par rapport à la tenue des dossiers, au lieu de détention, à

l'utilisation et à la communication des renseignements ainsi qu'aux mesures de sécurité visant à protéger la confidentialité des renseignements.

iii) La communication à des tiers

On entend ici la communication à des tiers à l'intérieur même de l'entreprise. Chez les deux entreprises étudiées, on a déterminé dès le départ quelles étaient les personnes qui devraient avoir accès aux différents dossiers dans le cadre de leur travail. Ceci a été fait en jugeant quelles sont les personnes au sein des entreprises pour qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou à l'exécution de leur mandat. On a également évalué quels sont les renseignements personnels ne pouvant être divulgués à certaines personnes mêmes si elles ont qualité pour prendre connaissance de certains renseignements concernant un employé. Par exemple, dans les deux entreprises, les supérieurs hiérarchiques n'ont pas accès aux renseignements concernant tout aspect médical visant un de leurs employés tel que le diagnostic médical justifiant l'absence de l'un d'eux.

D'autre part, la communication à des tiers concerne également les listes nominatives pouvant être utilisées à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Comme on peut le constater dans les résultats, aucune des deux entreprises ne fait l'usage de telles listes ni n'en communique à des tiers. En fait, les seules listes que ces entreprises remettent à des personnes de l'extérieur de l'entreprise sont celles exigées par les syndicats représentatifs dans les entreprises. Il peut arriver que les entreprises créent leurs propres listes mais l'usage de celles-ci est strictement réservé aux personnes responsables qui nécessitent ces informations dans le cadre de leurs fonctions.

C) L'accès des personnes concernées à leurs dossiers

De façon générale, les deux entreprises permettent à l'employé d'avoir accès à ses dossiers et aux renseignements qu'ils contiennent, que cette demande soit faite par écrit ou verbalement. Notons néanmoins que l'une des deux entreprises procède parfois à une certaine épuration des dossiers avant d'en donner accès, sujet dont nous traiterons dans les effets non-intentionnels. Il n'y a pas de frais pour accéder au dossier et l'employé peut prendre connaissance d'un renseignement immédiatement s'il ne désire qu'avoir un renseignement particulier mais s'il désire avoir accès à son dossier complet, on exige habituellement un délai de vingt-quatre heures. Cette pratique est semblable pour tout ancien employé qui voudrait accéder à son

dossier. Elle est différente, cependant, lorsqu'il s'agit d'un candidat qui n'a pas été retenu. Dans un tel cas, il n'y a que l'entreprise A qui leur permet l'accès au dossier et seulement aux documents officiels.

Les deux entreprises interrogées n'hésitent pas non plus à corriger un renseignement à la demande de la personne concernée et vont lui confirmer, verbalement ou par écrit, tout changement effectué.

3.2.2 Effets symboliques

Même s'il peut être difficile de cerner précisément quels sont les effets symboliques résultant d'une norme juridique, nous avons néanmoins tenté de relever l'influence que la Loi a pu avoir sur les opinions et les attitudes mentales des personnes responsables de veiller à la protection des renseignements personnels. On a cherché, plus spécifiquement, à savoir si la Loi a contribué à sensibiliser ces personnes à l'importance de protéger les renseignements personnels.

Selon les résultats, on remarque premièrement que même si les entreprises géraient les renseignements personnels de manière professionnelle avant l'entrée en vigueur de la Loi, les personnes responsables de la gestion des dossiers réalisent aujourd'hui que les gens sont informés, ils savent qu'une loi visant la protection des renseignements personnels existe et ils s'attendent donc à ce que les renseignements personnels les concernant soient gérés adéquatement. On a été sensibilisé au fait que les employés ont une vie privée qu'ils sont soucieux de protéger, et que les entreprises doivent veiller à ce que les renseignements personnels qu'elles détiennent sur eux soient protégés. Étant eux-mêmes employés, les personnes chargées de la gestion des renseignements personnels sont donc d'autant plus soucieuses de veiller à ce que ce soit bien fait. Cette situation a obligé les entreprises à être plus disciplinées et rigoureuses en matière de gestion des renseignements personnels. On veut, de cette manière, démontrer aux employés l'engagement des entreprises à respecter leur vie privée à travers toutes sortes de politiques et de pratiques. C'est une question de confiance entre l'organisation et ses employés.

On remarque donc, chez les entreprises, une préoccupation à veiller à ce que les personnes responsables de la gestion des renseignements personnels et les gestionnaires soient

sensibilisés sur l'importance de la confidentialité des documents et sur les limites à respecter dans la gestion des renseignements personnels. Par exemple, dans l'entreprise B, on est conscient que la question de la protection des renseignements personnels n'est plus aussi prioritaire et qu'il serait nécessaire de vérifier si, chez les responsables de la gestion des renseignements personnels, la connaissance des politiques et des pratiques visant la protection des renseignements personnels est à jour.

D'autre part, on note qu'il y a une mentalité, une culture qui a évolué avec le temps chez les responsables de la gestion des dossiers mais aussi chez les superviseurs. Par exemple, c'était dans la mentalité et le mode d'action de l'époque que de permettre aux superviseurs d'avoir accès, sans distinction sur le degré de confidentialité, aux renseignements personnels de leurs employés. On évaluait que ces renseignements leur étaient nécessaires afin de bien gérer leurs employés et on considérait qu'un superviseur, de par ses fonctions, était habilité à travailler avec confidentialité et qu'il serait respectueux. Il n'y avait pas de loi à cette époque alors on se fait beaucoup sur le discernement des personnes ayant accès à des renseignements personnels pour évaluer ce qui devrait être considéré comme étant des informations confidentielles ou pas.

Aujourd'hui, la situation est différente. La Loi a contribué à conscientiser les gens qui ont accès aux renseignements personnels et il y a une forme de respect envers la vie privée des employés. Dans les entreprises, on considère que les employés savent que les responsables de la gestion des dossiers sont des gens professionnels et respectueux de la vie privée qui n'iront pas divulguer des informations à quiconque en fait la demande et ceci se note dans différentes pratiques. Par exemple, on considère que si les gens n'ont pas à savoir une information concernant un employé, elle ne lui sera pas communiquée et s'il y a communication, on évaluera d'abord l'utilité de cette information selon les tâches et fonctions de la personne qui en fait la demande. On veut éviter de cette manière de se retrouver dans des situations fâcheuses où des renseignements personnels seraient divulgués sans que cela ne soit autorisé.

Ce changement d'attitude est également notable chez les superviseurs des entreprises. Ceux-ci ne tiennent plus à connaître des informations qui ne leur sont pas nécessaires afin de gérer leurs employés. Les superviseurs demandent rarement à avoir accès au dossier complet de leurs employés. Ils demanderont plutôt à voir des renseignements spécifiques liés à un problème particulier. C'est la crainte d'être blâmé pour avoir eu accès à des informations qui n'étaient pas nécessaires dans le cadre de leurs fonctions et par respect de la vie privée de

leurs employés que la mentalité des superviseurs a évolué dans ce sens. On préfère maintenant ne pas trop en savoir afin d'éviter des problèmes par la suite.

On note cependant certains points négatifs dans les représentations que se font les personnes responsables de veiller à la protection des renseignements personnels dans les deux entreprises étudiées. Premièrement, il y avait une attitude négative par rapport à la Loi qui provenait de la crainte, chez les entreprises, que les obligations auxquelles il fallait se soumettre provoquent une lourdeur administrative. Aujourd'hui, par contre, on se rend compte que mise à part la gestion au niveau du recrutement, la présence de la Loi n'entraîne pas d'inconvénient notable concernant la gestion des renseignements personnels en général.

Deuxièmement, malgré le fait que le bien fondé de la *L.P.R.P.* et des principes qu'elle sous-tend ne soient pas remis en question, les gestionnaires interrogés dans les entreprises étudiées constatent cependant que la Loi vient ajouter d'autres obligations à celles déjà existantes, obligations que les employeurs doivent satisfaire dans le cadre des relations de travail. Malheureusement, en plus d'être contraignantes, ces directives additionnelles ne collent pas toujours à la réalité des employeurs. Par exemple, on déplore le fait qu'au moment du recrutement, certains renseignements ne puissent être recueillis à cause des restrictions imposées par la *L.P.R.P.* et d'autres lois telle la *Charte des droits et libertés du Québec*. Selon le gestionnaire interrogé dans l'entreprise A, cette situation empêche de faire un choix éclairé par rapport au futur employé ce qui peut nuire à la bonne gestion et au bon fonctionnement de l'entreprise si la personne, une fois embauchée, venait à causer des problèmes. Dans un tel cas, l'employé est si bien protégé par d'autres lois qu'il est pratiquement impossible de le licencier. On considère donc que la Loi impose beaucoup d'obligations et laisse peu de pouvoir aux entreprises pour faire face à des situations qui auraient pu être évitées si on n'avait pas eu à les respecter.

Cependant, malgré la complexité que la Loi peut apporter, il y a une prise de conscience, dans les entreprises étudiées, qu'ultimement, c'est nécessaire. Par exemple, dans l'entreprise A, on croit que cette loi est finalement beaucoup plus importante et utile que bien d'autres et qu'il est sécurisant de savoir qu'une telle loi existe pour protéger les renseignements personnels. Ces renseignements sont confidentiels et cela exige un minimum de sécurité.

3.2.3 Effets immédiats et différés

Nous avons cherché à savoir si la *L.P.R.P.* avait pu contribuer à accroître l'effectivité dans la gestion des renseignements personnels. Plus précisément, nous nous sommes demandés si la variable temps avait entraîné des fluctuations au niveau de cette gestion.

Dès l'entrée en vigueur de la Loi, on a pu constater ses effets au sein des deux entreprises étudiées. Tout d'abord, on a formé un comité responsable de relever les obligations auxquelles il fallait se soumettre selon la Loi. Par la suite, ce comité a tenté de déterminer quelles seraient les politiques et les pratiques à mettre en place pour répondre aux exigences de la Loi. On voulait ainsi s'assurer d'avoir des assises solides sur un plan légal. Aujourd'hui encore, il y a des personnes dans les deux entreprises qui sont responsables de veiller à l'application de la Loi.

Par contre, malgré le fait que toutes ces politiques et pratiques aient été déterminées dès le départ, certaines d'entre elles n'ont souvent été mises en application que quelques mois ou années plus tard. Ce n'est donc qu'avec le passage du temps que les entreprises ont fini par s'adapter aux recommandations de la Loi afin de la respecter. Par exemple, dans les deux entreprises, on a déterminé dès 1994 combien de dossiers il fallait conserver sur chaque employé, l'objet et le contenu de chacun d'eux. Les changements apportés aux dossiers n'ont cependant eu lieu que quelques années plus tard. D'ailleurs, lorsque ces changements ont été apportés, on constate dans les résultats que les entreprises ont encore modifié l'objet et le contenu de ces dossiers afin de mieux répondre à leurs besoins respectifs en terme de gestion.

On remarque qu'au sujet de la tenue des dossiers, la Loi a eu un effet bénéfique considérant les pratiques existantes avant son entrée en vigueur. En effet, malgré le fait qu'aujourd'hui les entreprises détiennent habituellement quatre dossiers sur chaque employé, chacun de ces dossiers ayant un objet et un contenu spécifiques, ce ne fût pas toujours le cas. À l'époque, le nombre de dossiers que les entreprises possédaient sur chacun des employés dépendait de leur méthode de gestion. Ainsi, dans l'entreprise A, la majeure partie des informations détenues sur un employé se retrouvaient dans un seul gros dossier. Comme l'entreprise B était divisée à cette époque en unités d'affaires, le nombre de dossiers détenus était variable d'une unité à l'autre. Mais dans la majorité des cas, on ne conservait qu'un seul dossier sur chacun des employés puisqu'on ne faisait pas de différence entre les renseignements confidentiels et les autres.

En procédant à tous ces changements, les entreprises ont dû s'interroger sur ce qui devait être conservé et ce qui devait être détruit. Cela les a amenées à faire du ménage dans leurs dossiers et à se débarrasser d'informations qui n'étaient plus jugées nécessaires. Dans l'entreprise B, par exemple, on pouvait conserver dans les dossiers une foule d'informations détaillées sur toutes les progressions salariales des employés syndiqués. Aujourd'hui, on ne retrouve plus ces éléments qui sont plus le propre d'une fiche technique d'évolution de paye. On considère que puisque les progressions salariales se font automatiquement selon les conventions collectives, il n'est plus nécessaire de conserver ces informations.

L'effet de la *L.P.R.P.* a également été notable au niveau de la collecte des renseignements personnels. Avant l'entrée en vigueur de cette loi, on ne cherchait pas à obtenir le consentement de la personne concernée lorsqu'on tentait de recueillir des renseignements sur elle auprès de personnes venant de l'extérieur de l'entreprise pas plus qu'on ne demandait à voir ce consentement lorsqu'une personne appelait de l'extérieur pour obtenir des renseignements sur un employé actuel ou ancien. On pouvait s'assurer du sérieux de la demande mais il existait à cette époque une confiance réciproque entre les entreprises. La prudence était de mise, mais la procédure était moins rigoureuse. Aujourd'hui, avec l'arrivée de la Loi et l'accroissement de personnel dans les entreprises, les pratiques à ce sujet ont dû devenir plus rigoureuses et régularisées en conséquence. Les gens sont plus prudents dans le but d'éviter des situations embarrassantes. Ainsi, que ce soit pour obtenir des renseignements ou en communiquer, on obtient habituellement le consentement de la personne concernée ou on demande à le voir. Par ailleurs, on donne rarement des informations confidentielles et on s'en tient à la confirmation de dates d'emplois et de postes.

Concernant la communication de renseignements personnels à l'intérieur même de l'entreprise, on remarque que les pratiques sont également plus prudentes aujourd'hui qu'autrefois. Avant que la Loi n'entre en vigueur, les entreprises n'avaient pas pris de position par rapport à la protection des renseignements personnels. Les personnes qui avaient accès aux renseignements personnels des employés étaient donc moins sensibilisées, moins prudentes et moins conscientes des conséquences dans le cas où elles entreraient en contact avec certains renseignements ou les divulgueraient. De plus, comme la plupart des renseignements étaient contenus dans un même dossier et qu'on questionnait moins un superviseur qui souhaitait obtenir certaines informations, l'accès des superviseurs aux renseignements de leurs employés était plus facile et plus ouvert. Cet accès est beaucoup plus restreint aujourd'hui. Les renseignements sont détenus dans différents dossiers, aidant ainsi à protéger la confidentialité

de certains renseignements et les personnes responsables de la gestion des dossiers tentent toujours d'évaluer si la demande de renseignements est justifiée avant d'en permettre l'accès et ce, peu importe de qui vient cette demande.

Parlant d'accès, on constate également que celui-ci est maintenant plus ouvert aux personnes concernées qui voudraient voir leurs dossiers. En effet, on remarque qu'avant l'entrée en vigueur de la Loi, l'entreprise A ne donnait accès à ces personnes qu'à certains renseignements concernant, par exemple, la CSST, les aspects médicaux et ceux de la paye. Tout ce qui concernait l'aspect disciplinaire n'était pas remis à l'employé. Aujourd'hui, cependant, l'employé peut avoir accès à la plupart des dossiers le concernant et à leur contenu.

Malheureusement, le passage du temps n'a pas seulement permis d'améliorer la protection des renseignements personnels dans les entreprises de notre étude. En effet, il a contribué à provoquer chez celles-ci un relâchement au niveau de la rigueur face à certaines pratiques visant la protection de ces renseignements. Ainsi, même si les entreprises ont, dès l'entrée en vigueur de la Loi, produit une documentation portant sur les obligations de la Loi et certaines politiques et pratiques qui en découlent et se sont efforcées de les faire connaître aux personnes responsables de la gestion des dossiers, aux gestionnaires et aux employés en général, ces efforts ont par contre diminué avec le temps.

Dans l'entreprise B, par exemple, on reconnaît qu'à cause de changements majeurs qui ont eu lieu à tous les niveaux au sein de l'entreprise depuis les dernières années, on a concentré les efforts sur des sujets que l'on considérait comme étant prioritaires à la protection des renseignements personnels. Cette entreprise avait également formé, lors de l'entrée en vigueur de la Loi, un comité chargé de faire des vérifications afin de s'assurer que la tenue des dossiers était conforme à la Loi et aussi aux orientations de l'entreprise. Cet exercice a cependant été quelque peu délaissé avec les années pour les mêmes raisons que celles énoncées plus haut. Les personnes responsables de veiller à la protection des renseignements personnels dans cette entreprise sont conscientes qu'actuellement, il y aurait du travail à faire sur ces deux points afin de s'assurer que les directives de la *L.P.R.P.* sont bien comprises et appliquées et que même s'il n'y a pas eu de problème jusqu'à maintenant, l'objectif n'est pas d'attendre d'en avoir mais plutôt d'être bien préparé et de s'assurer d'avoir des processus bien établis qui éviteront tout problème par rapport à la protection des renseignements personnels.

Cette diminution dans la rigueur de certaines pratiques visant la protection des renseignements personnels est notable également du côté de l'entreprise A en ce qui concerne la détention des renseignements personnels. En effet, dans cette entreprise, on admet que malgré les efforts pour veiller à conserver séparément les différents dossiers détenus sur chaque employé, cette rigueur s'est estompée avec le temps puisque même si on veille à ce que la confidentialité des renseignements soit respectée, on retrouve, dans quelques établissements, certains dossiers qui n'ont pas le même objet mais qui sont malgré tout conservés ensemble.

3.2.4 Effets voulus

Comme les objectifs du législateur, en mettant en vigueur la *L.P.R.P.*, étaient de protéger les renseignements personnels et d'assurer une transparence dans la gestion de ces renseignements, nous nous sommes demandés si les entreprises, de façon générale, gèrent les renseignements personnels de manière à répondre à ces objectifs.

D'entrée de jeu, on peut répondre par l'affirmative. De façon générale, les objectifs du législateur sont atteints. Les personnes responsables de la protection des renseignements personnels interrogées dans les deux entreprises de notre étude ont indiqué à plusieurs reprises que l'obligation de respecter les directives de la *L.P.R.P.* avait contribué positivement à protéger les renseignements personnels. En effet, chez les deux entreprises, on s'entend pour dire que les renseignements personnels sont maintenant gérés avec plus de rigueur, de prudence et de vigilance qu'autrefois. On remarque que ceci entraîne une plus grande confidentialité des renseignements personnels et un plus grand respect pour la vie privée des gens qui travaillent pour l'entreprise. On considère dans les entreprises que la Loi a aidé à mettre de l'ordre dans la gestion des renseignements personnels en obligeant à se questionner sur la manière de les gérer, en régularisant les pratiques et, conséquemment, en aidant à la transparence dans la gestion de ces renseignements. L'effet de coercition de la Loi a obligé les entreprises à s'assurer que ces renseignements soient bien gardés.

Ainsi, que ce soit par le fait, notamment, de répartir les renseignements personnels dans plusieurs dossiers ayant chacun un objet spécifique ou d'avoir à obtenir le consentement d'une personne afin de recueillir ou de communiquer des renseignements la concernant, les personnes responsables de la protection des renseignements personnels constatent que cela contribue à une meilleure protection et une meilleure confidentialité. Malheureusement, malgré toutes les

politiques et pratiques visant la protection des renseignements personnels que l'on a pu énumérer ci-dessus, on note cependant que certaines pratiques existantes dans les entreprises ou l'absence d'autres pratiques nous empêchent d'affirmer que les objectifs du législateur sont totalement atteints.

Tout d'abord, on remarque que même si les entreprises cherchent à obtenir un consentement de la personne concernée afin de recueillir des renseignements auprès de tiers, cette pratique varie selon le poste pour lequel le candidat applique. En effet, la procédure n'est pas la même si le candidat applique à un poste en usine ou en magasin versus un poste de cadre supérieur. D'autre part, les entreprises vont parfois demander des renseignements qui ne sont pas considérés comme étant nécessaires aux yeux de la Loi. On pense ici à tout ce qui concerne le dossier criminel ou de crédit d'un candidat à un poste ou aux examens médicaux pré-emploi. Pourtant, de l'avis même des entreprises, ces renseignements leur sont nécessaires sinon, elles ne les demanderaient pas. Certes, dans certaines situations, ces renseignements peuvent leur être nécessaires dépendant du poste pour lequel le candidat applique, ce qui justifierait la collecte de tels renseignements selon la Loi. Cependant, dans la situation actuelle des entreprises, la pratique qui consiste à obtenir ce genre de renseignements sans égard au poste est plus une règle qu'une exception.

Par ailleurs, comme les démarches pour informer des mesures de sécurité existantes ont diminué depuis les dernières années, on peut se demander si les renseignements personnels sont vraiment protégés puisque les personnes responsables de la gestion des dossiers peuvent avoir certaines pratiques qui ne correspondent pas avec ce qui est prescrit par l'entreprise en terme de mesures de sécurité. On remarque d'ailleurs que les entreprises se fient grandement sur le jugement des employés responsables pour décider des mesures à prendre lors de la manipulation des renseignements personnels afin d'en assurer leur sécurité.

Ceci nous amène à constater l'absence de certaines pratiques qui pourraient contribuer davantage à la protection des renseignements personnels. Selon toute vraisemblance, les entreprises ne mettent pas en place des pratiques de ce genre pour éviter d'alourdir la gestion des renseignements personnels. En effet, les entreprises élaborent des politiques pour respecter la Loi en tenant compte des problèmes qu'elles rencontrent. Elle ne cherchent donc pas à établir des politiques de principes qui ne trouvent pas encore application chez elles. Ainsi, certaines directives de la *L.P.R.P.* seront ignorées parce qu'elles sont considérées comme étant secondaires. On peut penser, par exemple, au fait qu'aucune des entreprises n'a de politique

établie concernant le refus d'une demande d'accès ou de rectification puisqu'elles ne refusent habituellement pas une telle demande.

On remarque pourtant l'absence de certaines pratiques qui, elles, ne devraient pas être considérées comme étant secondaires puisqu'elles ont un effet direct sur la protection des renseignements personnels que ce soit, par exemple, au niveau de la véracité des informations détenues par les entreprises. Ainsi, aucune des entreprises de notre étude, lorsqu'elles apportent des rectifications aux renseignements détenus, ne notifient cette rectification aux personnes à qui elles ont communiqué ces renseignements, ni à celles de qui elles les tiennent sauf en de rares exceptions. L'absence d'une telle pratique est susceptible de contribuer, peut-on croire, à la communication de renseignements incorrects, inexacts ou faux sur les personnes concernées.

On constate également qu'au niveau de l'accès aux dossiers détenus par les entreprises, aucune de celles-ci ne donne d'information aux candidats qui n'ont pas été retenus concernant la détention de leurs dossiers et leurs droits d'accès à ces dossiers malgré le fait que les entreprises gardent des renseignements sur eux. Dans l'entreprise B, les candidats qui ont appliqué à un poste n'ont même pas accès aux informations qui les concernent.

Toujours concernant l'accès, on remarque que même si les entreprises informent de façon générale leurs employés qu'elles détiennent des dossiers les concernant, il n'y a pas de politique établie les informant clairement sur l'objet de chacun de ces dossiers et l'usage qui en est fait. Il n'y a pas non plus de politique claire et connue sur la manière d'accéder aux dossiers ou de rectifier les renseignements qui y sont contenus. De plus, même si la multiplication des dossiers représente un effet positif par rapport à la confidentialité des renseignements, elle complique l'accès des employés à leurs dossiers puisque ceux-ci sont conservés dans différents endroits au sein des entreprises. À la lumière de ces informations, on peut conclure que l'employé ne possède actuellement aucun moyen de connaître l'existence de tous les dossiers le concernant et l'endroit où chacun d'eux est conservé et d'exercer de façon éclairée les droits que lui confèrent la *L.P.R.P.*.

Malgré les lacunes précédemment identifiées, on peut cependant conclure à l'existence de politiques et de pratiques assurant la protection des renseignements personnels des employés dans les entreprises visées par cette recherche et la transparence dans la gestion de ces renseignements en général. Les personnes responsables de la protection des renseignements

personnels dans les entreprises étudiées peuvent croire que même si la Loi n'existait pas, on aurait quand même instauré des politiques et pratiques visant la protection de ces renseignements puisque, comme l'une d'entre elles l'a mentionné, c'est une question de gros bon sens. Il n'en reste pas moins que la comparaison faite entre la situation existante avant l'entrée en vigueur de la Loi et celle existante actuellement nous a permis de constater que la Loi a grandement contribué à la mise en place de ces politiques et pratiques.

3.2.5 Effets non-intentionnels

La *L.P.R.P.* n'a pas eu que des conséquences souhaitées par le législateur. Certains effets sont reliés à l'entrée en vigueur de la Loi mais n'étaient pas nécessairement prévus.

L'un des effets de la Loi perçu comme étant négatif de la part des personnes responsables de la protection des renseignements personnels dans les entreprises étudiées est la lourdeur administrative qu'a entraînée l'entrée en vigueur de la Loi en matière d'embauche. Compte tenu des obligations qu'elle impose, la Loi empêche certaines actions essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. Par exemple, l'obligation d'obtenir le consentement de la personne concernée afin de recueillir des renseignements personnels sur les candidats à des postes en entreprise exige plus de temps pour la cueillette des informations, rend plus difficile la circulation de l'information et oblige les entreprises, en particulier dans le cas de l'entreprise A, à utiliser des services qui n'étaient pas requis auparavant.

Ceci nous amène à traiter d'un deuxième effet non-intentionnel de la Loi: le recours à des firmes spécialisées dans la prise de renseignements au moment du recrutement des candidats. En effet, surtout lorsqu'il s'agit de recrutement à grande échelle, l'entreprise A n'a plus le temps de prendre des renseignements, que ce soit pour des demandes de références, des enquêtes, etc.. Elle se voit donc dans l'obligation de faire appel à des services spécialisés pour accomplir cette tâche. Malheureusement, cette délégation ne se fait pas sans entraîner une augmentation des coûts de recrutement ce qui constitue un autre effet non-intentionnel de la Loi.

Mis à part ces effets au niveau du recrutement, la présence de la Loi a eu également des effets positifs sans être nécessairement recherchés par la législation. Ainsi, la Loi a permis d'apporter plus de clarté aux dossiers en obligeant les entreprises à déterminer quels sont les

renseignements qu'on devrait garder et ceux dont on devrait se débarrasser ce qui, en soit, facilite la gestion des renseignements personnels.

À la lumière des résultats, cependant, nous avons pu constater d'autres effets non-intentionnels au niveau de l'accès aux dossiers et de la conception que les personnes chargées de la gestion des dossiers s'en font. D'une part, on admet dans les entreprises qu'une telle demande est interprétée comme étant le signe qu'il y a un problème puisque ce sont habituellement les employés qui sont en conflit avec leur employeur qui demandent à avoir accès à leurs dossiers. Pourtant, selon la Loi, toute personne concernée a le droit de consulter son dossier sans que l'on doive questionner les raisons qui la portent à exercer ce droit. De plus, dans le but de ne pas avoir à refuser l'accès aux personnes qui en font une telle demande, l'entreprise A profite du délai alloué par la Loi pour retirer certains renseignements qu'elle détient afin d'éviter que les personnes concernées ne prennent connaissance de ces renseignements, que ce soit des notes personnelles ou des notes administratives ce qui n'était probablement pas l'intention du législateur lorsqu'il a indiqué dans les directives de la Loi qu'il fallait répondre avec diligence et au plus tard dans les trente jours de la réception de la demande, à toute demande d'accès ou de rectification d'un dossier soumise par la personne concernée.

Dans cette entreprise, le retrait de ces informations se justifie par l'une des deux raisons suivantes: soit ces renseignements sont détenus dans le cadre d'une contestation ou d'un grief en arbitrage, soit on considère ces informations comme étant réservées à l'usage administratif, l'employé n'ayant pas à prendre connaissance, par exemple, de l'opinion de son supérieur en ce qui le concerne.

Dans le premier cas, le retrait de ces informations est autorisé par la Loi puisqu'à l'article 39, on indique que le refus de communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant est permis lorsque la divulgation du renseignements risquerait de nuire à une enquête ou d'avoir un effet sur une procédure judiciaire. Dans le deuxième cas, cependant, le retrait des renseignements va à l'encontre de la Loi. En effet, selon la C.A.I., les opinions d'une personne, ses observations, les notations sur les faits et gestes d'une autre personne constituent des renseignements personnels au sujet de cette dernière qui doivent lui être divulgués si elle en fait la demande. Par contre, on peut se demander si cette décision de la C.A.I. colle bien avec la réalité des employeurs. Les gestionnaires devront-ils dorénavant éviter d'émettre une quelconque opinion sur un employé, aussi personnelle soit-elle, afin d'éviter que cet employé n'en prenne connaissance ? Peut-on blâmer les gestionnaires de vouloir éviter que

leurs employés aient conscience de toutes ces informations ? Il n'en demeure pas moins qu'actuellement, le retrait de ce genre d'information contribue à la création de dossiers cachés allant à l'encontre des principes établis dans la Loi. On se retrouve donc avec un décalage quant à la transparence au niveau de la gestion des renseignements personnels pourtant l'un des objectifs recherchés par le législateur en adoptant la *L.P.R.P.*.

3.2.6 Expérience avec la C.A.I. et autoréglementation

Afin de conclure l'analyse des résultats de notre recherche, il importe d'examiner quels ont été les rapports, s'il y a lieu, entre les entreprises étudiées et la C.A.I. depuis l'entrée en vigueur de la Loi ainsi que la présence de toute forme d'autoréglementation dans ces entreprises.

Bien que dans l'entreprise A, on n'ait jamais eu de contact avec la C.A.I. dans un contexte de protection des renseignements personnels, ce n'est pas la cas pour l'entreprise B. En effet, même si on a pu constater qu'aucune plainte, venant d'un employé de cette entreprise, n'a été déposée à la C.A.I. concernant l'accès des employés à leurs dossiers, il est possible que quelqu'un y ait déposé une plainte au sujet d'une information demandée sur le formulaire de consentement. Dans ce cas-là, il semble que la C.A.I. ait été très coopérative pendant tout le processus de pourparlers. En effet, la Commission, selon la personne interrogée, n'a pas agi de manière directive en interdisant strictement de demander le numéro d'assurance sociale. Elle lui a simplement demandé de faire valoir les raisons pour lesquelles ce renseignement était demandé afin d'en juger le bien fondé.

Le seul contact relevé entre les entreprises et la C.A.I. ne nous permet pas de conclure quant au pouvoir actuel détenu par la C.A.I. qui, selon la littérature, en serait plus un d'orientation que de réglementation. On peut seulement constater que dans les cas où une plainte est déposée, la C.A.I. interviendra et qu'en l'absence de plainte, elle n'ira pas vérifier si les entreprises se conforment aux dispositions de la Loi et ce, malgré certaines lacunes, comme nous avons pu l'observer, en terme de politiques et de pratiques visant la protection des renseignements personnels et la présence de certaines pratiques compromettant cette protection.

En ce qui concerne l'autoréglementation, on a pu relever certaines situations où les entreprises de notre recherche ont dû élaborer leurs propres politiques et pratiques plutôt que de se fier au

contenu de la Loi. Ainsi, on remarque qu'au sujet du consentement à la cueillette de renseignements, il n'y a pas de formule précise prescrite dans la Loi indiquant la forme ou le contenu de ce consentement. Malgré cela, les deux entreprises ont quand même élaboré un formulaire permettant d'obtenir ce consentement sauf que le manque de précision dans la Loi ne permet pas d'évaluer si la formule choisie par les entreprises est valide aux yeux de la Loi.

Par ailleurs, comme on l'a mentionné plus haut, on remarque que même si la Loi indique à l'article 8 que la personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification, les entreprises étudiées ont décidé de donner ces informations dans une forme très générale ou informelle sans précisément donner d'information sur chacun de ces dossiers.

L'autoréglementation est particulièrement présente en ce qui a trait à la détention des renseignements personnels compte tenu des directives plutôt floues prévues dans la Loi. En effet, à l'article 10 de la Loi, on indique qu'il faut prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels mais on ne précise pas quelles devraient être ces mesures. Cependant, les résultats nous permettent de constater qu'en cette matière, les entreprises ont, de façon très similaires, tenté de répondre à cette disposition de la Loi et ont instauré des politiques et des pratiques qui réussissent bien à assurer la protection des renseignements personnels.

Enfin, au delà des dispositions de la Loi que les entreprises de notre recherche tentent de respecter, malgré leur caractère flou, on peut noter qu'elles sont portées à s'autoréglementer en tenant compte de certaines pratiques bien établies et cela, sans égard à leur légalité. Les employeurs ont des intérêts et des façons de faire qui leur sont propres et qui peuvent entrer en conflit, à l'occasion, avec les principes élaborés dans la Loi. Certaines de ces pratiques sont pratiquement devenues des normes au sein des entreprises et ces normes non-institutionnalisées se révèlent parfois être plus influentes sur les comportements des employeurs que les normes établies dans la Loi.

Ainsi, en décidant par elles-mêmes de ne pas instaurer de politique et pratique concernant certaines obligations provenant de la Loi ou, au contraire, d'avoir certaines pratiques qui vont à

l'encontre de la Loi, les entreprises s'autoréglementent. Que ce soit parce qu'elles les jugent secondaires ou non-conformes avec la réalité des employeurs, les entreprises ont décidé elles-mêmes de ce qu'elles devraient mettre ou pas en application et de ce qu'elles continueraient de faire malgré la présence de la *L.P.R.P.*. On peut donc conclure que bien que les entreprises étudiées respectent les principes de la Loi en grande partie, surtout lorsqu'ils facilitent la gestion des dossiers et des renseignements personnels de leurs employés, il n'en demeure pas moins qu'on ne respectera pas toujours les principes qui entrent en conflit avec leurs propres pratiques.

En conclusion, dans la littérature portant sur le concept d'effectivité, on définit l'effectivité d'une loi comme tout effet de toute nature qu'une loi peut avoir. On y indique également que les effets de la Loi ne résultent pas seulement de cette loi mais aussi d'autres forces, certaines aidantes et d'autres lui faisant obstacle. En analysant les résultats de notre recherche, on peut relever certaines de ces forces. D'une part, on constate qu'il y a une plus grande sensibilisation face à la protection des renseignements personnels. Tous ont une vie privée qu'ils cherchent à protéger et cela se reflète dans l'importance que l'on accorde à la protection des renseignements personnels.

On remarque par ailleurs que sur certains points, la *L.P.R.P.*, comme toutes normes institutionnalisées, n'est pas en contact avec la réalité des employeurs ce qui a des répercussions sur les pratiques adoptées dans la gestion des renseignements personnels. On note également que la Loi laisse place à l'autoréglementation et que les entreprises ne craignent pas vraiment une intervention de la C.A.I. car les sanctions qui en résultent ne peuvent être qualifiées de punitives, elles sont donc peu dissuasives. Finalement, même si certaines politiques et pratiques visant la protection des renseignements personnels ont été mises en place au cours des années qui ont suivi l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.*, on constate cependant un certain effet de lassitude à l'égard de la Loi où, comme l'indique Perrin, *"tout se passe comme si, après avoir obéi à un réflexe conditionné de conformisme, les sujets ont commencé à prendre quelque distance à l'égard de la norme juridique."*¹⁵⁷

Outre ces différentes forces en présence, on peut conclure à l'effectivité de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* puisque l'analyse des résultats

¹⁵⁷ PERRIN J.-F. (1977). "L'effectivité de l'ordonnance du 10 mars 1975". dans Charles-Albert Morand. Jean-François Perrin, Christian-Nils Robert et Robert Roth. *Le port obligatoire de la ceinture de sécurité*. Genève. Centre d'étude, de technique et d'évaluation législatives (CETEL), p. 53.

nous a clairement permis de constater des effets, qu'ils soient positifs ou négatifs, au sein des deux entreprises de notre recherche, que ces effets soient concrets, symboliques, immédiats, différés, voulus ou non-intentionnels.

CONCLUSION

La revue de la littérature a permis de constater que la majorité des recherches traitant de la protection des renseignements personnels portent sur la situation prévalant dans les entreprises avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* ou encore sur son contenu et les obligations qui en découlent. À notre connaissance, aucune recherche n'a été menée concernant l'effectivité de cette loi en matière de gestion des renseignements personnels des employés dans les entreprises québécoises. Nous nous sommes donc penchée sur la question. Certes, le sujet est fort ambitieux à cause de la rareté des études sur l'effectivité des lois d'un point de vue appliqué. En effet, la plupart des recherches sur l'effectivité des lois sont d'ordre théorique et les modèles avancés sont rarement testés sur le terrain. À partir des modèles théoriques existants, il nous a fallu construire un cadre d'analyse et un cadre opératoire pour amorcer l'étude de l'effectivité de la loi précitée.

Notre recherche a des limites certaines et évidentes. Compte tenu de la nouveauté et de la difficulté du sujet, l'approche est exploratoire et descriptive et ne permet pas de généralisation des résultats. Notre recherche a été menée dans deux entreprises québécoises de grande envergure. Cependant, compte tenu de l'objet de cette recherche, nous avons dû assurer l'anonymat complet de nos interlocuteurs pour obtenir leur collaboration. Nous avons recueilli les données pertinentes à cette recherche au moyen de la documentation fournie sur le sujet, notamment les politiques écrites et certains outils de gestion comme le formulaire d'embauche. Nous avons également procédé à deux entrevues menées auprès de chacune des personnes respectivement responsables dans ces entreprises du développement et de l'application des politiques en matière de gestion des renseignements personnels des employés. Ces deux personnes étaient également en mesure de nous renseigner sur les pratiques de gestion visant les renseignements personnels puisqu'elles en sont elles-mêmes témoins dans leur entreprise respective et que les gestionnaires doivent leur rendre compte de ces pratiques.

L'objet de cette étude vise donc à déterminer l'effectivité de la Loi à travers les politiques et les pratiques de deux entreprises québécoises. Nous voulions comprendre comment ces entreprises ont intégré, dans leur gestion, les règles visant la protection des renseignements personnels. À partir du cadre théorique développé, nous avons retenu la typologie suivante pour identifier les différents effets de la Loi soit les effets concrets, symboliques, immédiats, différés, voulus et non-intentionnels.

Les études de cas réalisées démontrent que la Loi a produit ces différents effets dans les deux entreprises étudiées. En général, on peut affirmer qu'au niveau de la collecte des renseignements personnels, leur conservation et leur communication, les répercussions de la Loi sont positives comme on a pu le constater à travers des différents effets suivants. Ainsi, au niveau des effets concrets, on remarque que les employeurs ont revus leur mode de gestion des renseignements personnels concernant leurs employés afin de se conformer à la Loi. Par exemple, ils ont modifié la structure des dossiers en créant des dossiers adaptés à leurs besoins, en déterminant l'objet de chacun de ces dossiers ainsi que leur contenu. Ils ont changé leur méthode de collecte des renseignements personnels en demandant à la personne concernée son consentement avant de recueillir des renseignements sur celle-ci auprès de tiers. Au niveau de la conservation des dossiers, ceux-ci sont maintenant détenus séparément et l'accès y est surveillé et protégé soit parce que les dossiers sont conservés sous clé ou qu'un code d'accès est nécessaire. La communication de renseignements personnels, que ce soit à l'extérieur de l'entreprise ou à l'intérieur même de celle-ci, a également été modifiée puisque, dans le premier cas, on s'assure maintenant d'avoir le consentement de la personne concernée avant de procéder à une telle communication et dans le deuxième cas, les entreprises ont déterminé quelles sont les personnes qui peuvent avoir accès aux différents dossiers dans le cadre de leur travail.

Quant aux effets symboliques, on remarque que, grâce à la Loi, les employeurs ont été réceptifs à la nécessité de protéger les renseignements personnels de leurs employés et veillent à ce que les personnes responsables de la gestion des renseignements personnels et les gestionnaires soient sensibilisés sur l'importance de la confidentialité des documents et sur les limites à respecter. D'ailleurs, parce qu'elles sont touchées personnellement par ce sujet, ces personnes sont d'autant plus soucieuses de protéger la confidentialité des renseignements personnels dont elles ont la charge. Ainsi, la *L.P.R.P.* a contribué à conscientiser les gens qui ont accès aux renseignements personnels et on constate que les entreprises sont disciplinées et rigoureuses en matière de gestion des renseignements personnels.

Les propos qui précèdent nous amènent à discuter des effets immédiats et différés constatés au sein des deux entreprises de notre étude. En effet, les effets concrets et symboliques énumérés plus haut ont tous eu lieu après l'entrée en vigueur de la Loi. Ainsi, que ce soit le fait que les entreprises détiennent aujourd'hui quatre dossiers sur leurs employés au lieu d'un seul avant l'entrée en vigueur de la Loi ou qu'elles demandent le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels ou qu'elles exigent ce consentement au

moment de la communication de tels renseignements, ces politiques et pratiques ont vu le jour après l'entrée en vigueur de la *L.P.R.P.*. Notons, par ailleurs, que même si les entreprises ont tardé à mettre en pratique certaines politiques établies dès le départ, elles sont, par contre, en vigueur actuellement. Cependant, on a pu constater que le passage du temps favorisait une diminution dans la rigueur avec laquelle les entreprises appliquent certaines politiques et pratiques établies.

Concernant les effets voulus, soit les objectifs visés par le législateur qui sont de protéger les renseignements personnels et d'assurer une transparence dans la gestion de ces renseignements, les résultats de cette étude nous permettent d'affirmer que de façon générale, ces objectifs sont atteints. Ainsi, on remarque que l'obligation de respecter les dispositions de la *L.P.R.P.* a contribué à protéger les renseignements personnels. Une simple comparaison entre le mode de gestion des renseignements personnels qui prévalait avant l'entrée en vigueur de la Loi et celui que l'on retrouve actuellement nous porte à conclure que cette gestion se fait maintenant avec plus de rigueur, de prudence et de vigilance qu'autrefois assurant ainsi une plus grande confidentialité des renseignements personnels. Malgré cela, on ne peut affirmer que les objectifs du législateur sont totalement atteints puisqu'on a pu remarquer la présence de certaines pratiques allant à l'encontre de ce qui est dicté dans la Loi ainsi que l'absence de certaines autres pratiques qui contribueraient à assurer une meilleure protection des renseignements personnels. Dans le premier cas, par exemple, on a relevé que les entreprises recueillent parfois des renseignements qui, aux yeux de la Loi, ne sont pas toujours considérés comme étant nécessaires. Dans le deuxième cas, l'absence de pratique visant à informer les détenteurs, à l'extérieur de l'entreprise, d'un renseignement personnel récemment modifié contribue à ce que des renseignements incorrects, inexacts ou faux soient communiqués sur la personne concernée.

Finalement, la Loi a eu des effets non-intentionnels, certains d'entre eux étant positifs. On n'a qu'à penser au fait que les entreprises qui, prenant compte de la Loi, ont été dans l'obligation de déterminer quels sont les renseignements qu'elles devaient conserver et ceux dont elles devaient se débarrasser selon leur nécessité, se sont retrouvées avec des dossiers plus clairs qu'ils ne l'étaient avant l'entrée en vigueur de la Loi.

Ainsi, tel que mentionné plus haut, les effets de la Loi ont été positifs au niveau de la collecte des renseignements personnels, de la conservation de ces renseignements et de leur communication. Nous avons cependant omis de mentionner un tel impact en ce qui concerne

l'accès des employés aux dossiers les concernant puisque les résultats à ce propos, tant au niveau des effets concrets que des effets voulus et non-intentionnels, sont plutôt mitigés. Ainsi, bien qu'on ait pu constater que les entreprises dans cette étude permettent à l'employé, de façon générale, d'avoir accès à ses dossiers, on remarque que certaines pratiques ne permettent pas l'accès à tous les renseignements détenus sur la personne concernée. Par exemple, bien que la Loi vise la transparence dans la gestion des renseignements personnels, on note qu'à l'occasion, cela peut provoquer une épuration des informations contenues dans un dossier lorsque l'employeur estime que cette information en est une qui lui appartient (notes personnelles) ou lorsqu'il utilise un renseignement pour prendre une décision sur une personne alors que cette information est jugée non pertinente selon la Loi.

Cet accès n'est pas non plus facilité par le fait que les employés ne sont pas informés précisément sur l'existence spécifique de chaque dossier que les entreprises détiennent à leur sujet ni des démarches pour y accéder. De plus, la Loi a engendré une multiplication des dossiers qui peuvent être détenus dans différents endroits au sein des entreprises. En dernier lieu, les entreprises semblent considérer avec suspicion un employé qui exerce son droit d'accès à ses dossiers, estimant qu'il doit y avoir un problème en vue.

Finalement, on ne peut passer sous silence la présence d'une forme d'autoréglementation au sein des entreprises étudiées. En effet, les résultats ont révélé que les entreprises ont recours à l'autoréglementation afin de répondre à certaines dispositions floues de la Loi. En général, les politiques et pratiques qui en découlent atteignent les objectifs du législateur qui sont de protéger les renseignements personnels et d'assurer la transparence dans la gestion des dossiers et des renseignements qu'ils contiennent. On remarque cependant que, malgré la présence de la Loi, les entreprises ont des pratiques qui peuvent s'éloigner de la finalité de la Loi parce que celle-ci ne correspond pas toujours à la réalité du milieu de travail dans lequel les entreprises oeuvrent.

En somme, il est indéniable que la Loi a produit des effets certains sur les entreprises et que la plupart de ces effets sont positifs. Notre étude ne permet pas, néanmoins, d'en généraliser les conclusions vu le nombre restreint de cas étudiés. Par ailleurs, on remarque que certaines politiques écrites sont énoncées en des termes très généraux en reprenant littéralement les principes inscrits dans la Loi sans préciser leur modalité d'application dans le milieu de travail visé.

De plus, on note que même si les gestionnaires sont bien informés des procédures quant à la gestion des renseignements personnels, on peut se demander si les salariés sont aussi bien informés des procédures leur permettant d'exercer leurs droits. Les résultats de cette recherche nous portent à croire que les informations données aux salariés ne sont pas suffisamment précises et adaptées aux modes de fonctionnement de leur entreprise pour leur permettre de se prévaloir de ces droits en toute connaissance de cause. Dans ce cas-ci, la sensibilisation au niveau des entreprises n'est pas seulement importante au niveau des gestionnaires mais aussi au niveau des salariés d'autant plus que ces derniers n'ont pas vraiment de moyens pour s'informer. Cette tâche revient non seulement à la C.A.I. et aux employeurs mais elle devrait également revenir aux syndicats qui ont comme mandat de protéger les intérêts des salariés.

À la lumière de ces informations, on en conclut qu'il serait sûrement intéressant, dans des études prochaines, de s'interroger sur la connaissance qu'ont les salariés des droits que leur confère la Loi et de leurs possibilités d'obtenir concrètement ces renseignements compte tenu de ce qu'on leur communique dans leur milieu de travail.

BIBLIOGRAPHIE

- BAHAMIN P. (1995), "La génétique et la protection de la vie privée: confrontation de la législation québécoise au concept du droit à la vie privée", 55 *Revue du Barreau*, pp. 203-255.
- BENAROCHE P. L. (1995), "Droits et obligations de l'employeur face au recrutement d'employés et aux références après emploi", dans Barreau du Québec, Service de la formation permanente, *Développements récents en droit du travail*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, pp. 101-142.
- BENNETT C. J. (1997), "Adequate data protection by the year 2000: The prospects for privacy in Canada", *International Review of Law, Computers & Technology*, Vol. 11, Iss. 1, Mars 1997, pp. 79-92.
- BENYEKHFLEF K., "Réflexions sur le droit de la protection des données personnelles à la lumière des propositions de la Commission des communautés européennes" 2 *M.C.L.R.* 149, pp. 149-206.
- BENYEKHFLEF K. (1996), "Les normes internationales de protection des données personnelles et l'autoroute de l'information", dans *Le respect de la vie privée dans l'entreprise: de l'affirmation à l'exercice d'un droit - Journées Maximilien-Caron 1995*, Montréal, Édition Thémis, pp. 65-101.
- BRIÈRE J.-Y. et VILLAGGI J.-P. (1995), "*La protection des renseignements personnels dans le secteur privé*", Farnham, Les Publications CCH/FM Ltée, 143 pages.
- CANADA (1972), Rapport du groupe d'étude établi par le ministère des Communications et le ministère de la Justice, "*L'ordinateur et la vie privée*", Ottawa, Information Canada, 239 pages.
- COMEAU P.-A. (1996), "La vie privée: droit et culture", dans *Le respect de la vie privée dans l'entreprise: de l'affirmation à l'exercice d'un droit - Journées Maximilien-Caron 1995*, Montréal, Édition Thémis, pp. 3-16.
- DEMERS V. (1995), "*Analyse critique de la notion d'effectivité du droit et illustration empirique d'une norme juridique*", mémoire de maîtrise, Québec, Faculté des études supérieures, Université de Montréal, 142 pages.
- DESBIENS L. et POITRAS D. (1996), "*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*", Montréal: SOQUIJ, 1068 pages.
- DESLAURIERS J.-P. (1991), "*Recherche Qualitative*", Montréal: McGraw Hill, 142 pages.
- DUPONT R. et LESAGE L. (1995), "Le droit au respect de la vie privée en milieu de travail: impact du *Code civil du Québec* et de la Loi 68", dans *Congrès annuel du Barreau du Québec (1995)*. Montréal: Service de la formation permanente, Barreau du Québec, pp. 941-973.
- GAUTHIER B. (1997), "*Recherche Sociale: de la problématique à la collecte de données*", Montréal: PUQ, 529 pages.
- GLEN P.H. (1979), "Le droit au respect de la vie privée", 39 *Revue du Barreau*, pp. 879-916.
- GOSELIN S. (1995), "*La protection des renseignements personnels: tout ce que l'employeur doit savoir*", Cowansville: Éditions Yvon Blais, 153 pages.

GRUPE DE RECHERCHE INFORMATIQUE ET DROIT (R. Laperrière, R.D. Bureau, J.-P. Lemasson, P. Péladeau et J. Martin) (1986), "*L'identité piratée*", Montréal: SOQUIJ, 363 pages.

LAPERRIÈRE R. et KEAN N. (1994), "Le droit des travailleurs au respect de leur vie privée", dans *Cahier de Droit*, 35, pp. 709-778.

LAPERRIÈRE R. (1994), "La protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la loi québécoise de 1993", dans René Côté et René Laperrière. *Vie privée sous surveillance: la protection des renseignements personnels en droit québécois et comparé*. Cowansville: Y. Blais, pp. 55-82.

LAPERRIÈRE R. (1994), "La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.Q. 1993, chapitre 17): commentaire et guide d'interprétation", dans René Côté et René Laperrière. *Vie privée sous surveillance: la protection des renseignements personnels en droit québécois et comparé*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, pp. 141-303.

LASCOUMES P. (1998), "L'analyse sociologique des effets de la norme juridique: de la contrainte à l'interaction" dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité*/sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis; Bruylant, pp. 153-159.

LASCOUMES P. et SERVERIN É. (1995), "Le droit comme activité sociale: pour une approche wébérienne des activités juridiques", dans *Actualités de Max Weber pour la sociologie du droit*, P. Lascoumes (dir.), Paris, L.G.D.J., pp. 155-177.

LEMASSON J.-P., MARTIN J., PÉLADEAU P., LAPERRIÈRE R. (1986), "*Les renseignements personnels et l'ordinateur: Enquête sur la situation des bases de données à caractère personnel dans le secteur privé québécois*", Montréal: SOQUIJ, 200 pages.

MONAHAN P.A. (1998), "Deconstructing information walls: The impact of the European data directive on U.S. business", *Law and Policy in International Business*, vol. 29, issue 2, pp. 275-296

OCDE (1997), "*Formules utilisées par les secteurs publics et privés pour remplacer la réglementation classique: expériences des entreprises dans les pays de l'OCDE*", Rapport d'une réunion d'experts patronaux tenue dans le cadre du Programme Travailleur/Employeurs de l'OCDE, Paris, 4 novembre 1996, 22 pages.

OCDE (1994), "*Protection des données et de la vie privée: problèmes et enjeux*", Rencontre ad hoc d'experts sur la protection des données personnelles, Paris, 89 pages.

PARENT D. (1995), "La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*: une jurisprudence naissante", dans *Congrès annuel du Barreau du Québec*, Montréal: Service de la formation permanente, Barreau du Québec, pp. 31-60.

PARENT D. (1994), "La reconnaissance et les limites du droit à la vie privée en droit québécois", dans Barreau du Québec. Service de la formation permanente. *Développements récents en droit administratif (1994)*. Cowansville: Y. Blais, pp. 215-240.

PERRIN J.-F. (1977), "L'effectivité de l'ordonnance du 10 mars 1975", dans Charles-Albert Morand, Jean-François Perrin, Christian-Nils Robert et Robert Roth, *Le port obligatoire de la ceinture de sécurité*, Genève, Centre d'étude, de technique et d'évaluation législatives (CETEL), p. 53.

PINCUS L.B., Roger J. (1997), "Private parts: A global analysis of privacy protection schemes and a proposed innovation for their comparative evaluation", *Journal of Business Ethics*, vol. 16, Sep 1997, pp. 1237-1260.

ROCHER G. (1998), "L'effectivité du droit", dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité*/sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis; Bruylant, pp. 135-149.

ROBERT P. (1998), "Remarques sur l'effectivité du droit", dans *Théories et émergence du droit: pluralisme, surdétermination et effectivité*/sous la direction de Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher. Montréal: Bruxelles: Éditions Thémis; Bruylant, pp. 161-171.

ROY P. (1994), "La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, un acte de foi dans les vertus de l'auto-réglementation", dans René Côté et René Laperrière. *Vie privée sous surveillance: la protection des renseignements personnels en droit québécois et comparé*, Cowansville: Éditions Yvon Blais, pp. 83-115.

WESTIN A.F. (1967), "*Privacy and Freedom*", New York, Atheneum, 487 pages.

ANNEXE A

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

L.R.Q., c. P-39.1.

SECTION I

APPLICATION ET INTERPRÉTATION

Règles particulières.

1. La présente loi a pour objet d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil du Québec en matière de protection des renseignements personnels, des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil du Québec.

Application.

Elle s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Restriction.

La présente loi ne s'applique pas à la collecte, la détention, l'utilisation ou la communication de matériel journalistique à une fin d'information du public.

Renseignement personnel.

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

Restriction.

3. La présente loi ne s'applique pas à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) ni aux renseignements qu'une personne autre qu'un organisme public détient, pour le compte de ce dernier.

SECTION II

COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Constitution d'un dossier.

4. Toute personne qui exploite une entreprise et qui, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, peut constituer un dossier sur autrui doit, lorsqu'elle constitue le dossier, inscrire son objet.

Inscription de l'objet.

Cette inscription est considérée faire partie du dossier.

Renseignements nécessaires.

5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

Moyens.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

Cueillette de renseignements.

6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Consultation d'un tiers.

Toutefois, elle peut, sans le consentement de la personne concernée, recueillir ces renseignements auprès d'un tiers si la loi l'autorise.

Intérêt légitime.

Elle peut faire de même si elle a un intérêt sérieux et légitime et si l'une ou l'autre des conditions suivantes se réalise:

1° les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci en temps opportun;

2° la cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

Inscription de la source.

7. La personne qui constitue un dossier sur autrui ou y consigne des renseignements personnels doit, lorsqu'elle recueille de tels renseignements auprès d'un tiers et que ce tiers est une personne qui exploite une entreprise, inscrire la source de ces renseignements.

Dossier.

Cette inscription est considérée faire partie du dossier de la personne concernée.

Dossier d'enquête.

Le présent article ne s'applique pas à un dossier d'enquête constitué en vue de prévenir, détecter ou réprimer un crime ou une infraction à la loi.

Information.

8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer:

1° de l'objet du dossier;

2° de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;

3° de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

Interdiction.

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.

Doute.

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

SECTION III

CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

§1. — Détention, utilisation et non communication des renseignements

Confidentialité.

10. Toute personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels sur autrui doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements.

Dossier en état.

11. Toute personne qui exploite une entreprise doit veiller à ce que les dossiers qu'elle détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée.

Consentement requis.

12. L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

Interdiction.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi le prévoit.

Consentement manifeste.

14. Le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être 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.

Consentement sans effet.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet.

Tiers.

15. Le consentement à la communication par un tiers de renseignements personnels peut être donné par la personne concernée à la personne qui les recueille auprès de ce tiers.

Référé.

16. Une personne qui détient des renseignements personnels pour le compte d'une personne qui exploite une entreprise peut, lorsqu'elle est saisie d'une demande d'accès ou de rectification par une personne concernée, référer la demande à la personne pour le compte de qui elle agit.

Agent de renseignements.

Le présent article n'a pas pour objet de limiter le droit d'accès ou de rectification d'une personne concernée auprès d'un agent de renseignements personnels.

Communication à l'extérieur du Québec.

17. La personne qui exploite une entreprise au Québec et qui communique à l'extérieur du Québec des renseignements relatifs à des personnes résidant au Québec ou qui confie à une personne à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements doit prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer:

1° que les renseignements ne seront pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement des personnes concernées sauf dans des cas similaires à ceux prévus par les articles 18 et 23;

2° dans le cas de listes nominatives, que les personnes concernées aient une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements personnels les concernant à des fins de prospection commerciale ou philanthropique et de faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste.

§2. — Communication à des tiers

Consentement non requis.

18. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans un dossier qu'elle détient sur autrui:

1° à son procureur;

2° au procureur général si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

3° à une personne chargée en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre de l'application de la loi ou d'une convention collective et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;

5° à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;

6° à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions;

7° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

8° à une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21;

9° à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;

10° à une personne conformément à l'article 22 s'il s'agit d'une liste nominative.

Inscription au dossier.

La personne qui exploite une entreprise doit inscrire toute communication faite en vertu des paragraphes 6° à 10° du premier alinéa. Cette inscription est considérée faire partie du dossier.

Communication de renseignements.

Les personnes visées aux paragraphes 1° et 9° du premier alinéa qui reçoivent communication de renseignements peuvent communiquer ces renseignements dans la mesure où cette communication est nécessaire, dans l'exercice de leurs fonctions, à la réalisation des fins pour lesquelles elles en ont reçu communication.

Communication relative à une enquête.

Une agence d'investigation ou de sécurité qui est titulaire d'un permis conformément à la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité (chapitre A-8) ou un organisme ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions à la loi et une personne qui exploite une entreprise peuvent, sans le consentement de la personne concernée, se communiquer les renseignements nécessaires à la conduite d'une enquête visant à prévenir, détecter ou réprimer un crime ou une infraction à une loi. Il en est de même, entre personnes qui exploitent une entreprise, si la personne qui communique ou recueille de tels renseignements a des motifs raisonnables de croire que la personne concernée a commis ou est sur le point de commettre, à l'égard de l'une ou l'autre des personnes qui exploitent une entreprise, un crime ou une infraction à une loi.

Accès et rectification d'un dossier.

19. Toute personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent et qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant.

Rapport de crédit.

La personne qui exploite une telle entreprise doit communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant.

Consentement non requis.

20. Dans l'exploitation d'une entreprise, un renseignement personnel n'est accessible, sans le consentement de la personne concernée, à tout préposé, mandataire ou agent de l'exploitant qui a qualité pour le connaître qu'à la condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat.

Consentement non requis.

21. La Commission d'accès à l'information instituée par l'article 103 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) peut, sur demande écrite, accorder à une personne l'autorisation de recevoir à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, si elle est d'avis que:

1° l'usage projeté n'est pas frivole et que les fins recherchées ne peuvent être atteintes que si les renseignements sont communiqués sous une forme permettant d'identifier les personnes;

2° les renseignements seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel.

Durée de l'autorisation.

Cette autorisation est accordée pour la période et aux conditions que fixe la Commission. Elle peut être révoquée avant l'expiration de la période pour laquelle elle a été accordée, si la Commission a des raisons de croire que la personne autorisée ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements qui lui ont été communiqués, ou ne respecte pas les autres conditions.

Communication conditionnelle.

22. La personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, communiquer à un tiers une liste nominative ou un renseignement servant à la constitution d'une telle liste si les conditions suivantes sont réunies:

1° cette communication est prévue dans un contrat comportant une stipulation qui oblige le tiers à n'utiliser ou ne communiquer la liste ou le renseignement qu'à des fins de prospection commerciale ou philanthropique;

2° avant cette communication, lorsqu'il s'agit d'une liste nominative de ses clients, de ses membres ou de ses employés, elle a accordé aux personnes concernées l'occasion valable de refuser que ces renseignements soient utilisés par un tiers à des fins de prospection commerciale ou philanthropique;

3° cette communication ne porte pas atteinte à la vie privée des personnes concernées.

Liste nominative.

Une liste nominative est une liste de noms, adresses ou numéros de téléphone de personnes physiques.

Liste nominative.

23. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, utiliser, à des fins de prospection commerciale ou philanthropique, une liste nominative de ses clients, de ses membres ou de ses employés.

Refus de la personne concernée.

La personne qui utilise à ces fins une telle liste nominative doit accorder aux personnes concernées une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient utilisés à de telles fins.

Droit de retrancher des renseignements.

24. Toute personne qui, à partir d'une liste nominative, fait de la prospection commerciale ou philanthropique, par voie postale ou par voie de télécommunication, doit s'identifier et informer la personne à qui elle s'adresse de son droit de faire retrancher de la liste qu'elle détient les renseignements personnels la concernant.

Demande.

25. Une personne qui désire faire retrancher d'une liste nominative des renseignements personnels la concernant peut le faire, en tout temps, au moyen d'une demande verbale ou écrite, auprès de toute personne qui détient ou utilise cette liste.

Diligence.

26. Sur réception d'une demande faite conformément à l'article 25, la personne qui détient et, le cas échéant, celle qui utilise la liste nominative doivent, avec diligence, retrancher de cette liste tout renseignement relatif à la personne concernée.

SECTION IV

ACCÈS DES PERSONNES CONCERNÉES

§1. — Dispositions générales

Communication des renseignements.

27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

Collecte non autorisée.

28. Outre les droits prévus au premier alinéa de l'article 40 du Code civil du Québec, la personne concernée peut faire supprimer un renseignement personnel la concernant si sa collecte n'est pas autorisée par la loi.

Accès aux dossiers.

29. Toute personne qui exploite une entreprise et détient des dossiers sur autrui doit prendre les mesures nécessaires pour assurer l'exercice par une personne concernée des droits prévus aux articles 37 à 40 du Code civil du Québec ainsi que des droits conférés par la présente loi. Elle doit notamment porter à la connaissance du public l'endroit où ces dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder.

Demande par écrit.

30. Une demande d'accès ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier, de successeur de cette dernière, d'administrateur de la succession, de bénéficiaire d'une assurance-vie ou comme titulaire de l'autorité parentale.

Communication sur la cause d'un décès.

31. Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'une personne décédée ont le droit de recevoir communication, selon les modalités prévues à l'article 30, des renseignements relatifs à la cause de son décès et contenus dans son dossier de santé, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.

Dossier de santé.

Malgré le premier alinéa, les personnes liées par le sang à une personne décédée ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier de santé dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

Diligence.

32. La personne détenant le dossier qui fait l'objet d'une demande d'accès ou de rectification par la personne concernée doit donner suite à cette demande avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la date de la demande.

Refus.

À défaut de répondre dans les 30 jours de la réception de la demande, la personne est réputée avoir refusé d'y acquiescer.

Accès gratuit.

33. L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit.

Frais raisonnables.

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

Information préalable.

La personne qui exploite une entreprise et qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

Refus motivé.

34. La personne qui refuse d'acquiescer à la demande d'accès ou de rectification d'une personne concernée doit lui notifier par écrit son refus en le motivant et l'informer de ses recours.

Détenteur du dossier.

35. Lorsque la personne qui détient le dossier acquiesce à une demande de rectification, elle doit, outre les obligations prévues au deuxième alinéa de l'article 40 du Code civil du Québec, délivrer sans frais à la personne qui l'a faite

une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

Conservation d'une demande.

36. Celui qui détient un renseignement faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification doit, s'il n'acquiesce pas à cette demande, le conserver le temps requis pour permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus par la loi.

§2. — Restrictions à l'accès

Consultation refusée.

37. Une personne qui exploite une entreprise de services professionnels dans le domaine de la santé peut refuser momentanément à une personne concernée la consultation du dossier qu'elle a constitué sur elle si, de l'avis d'un professionnel de la santé, il en résulterait un préjudice grave pour sa santé.

Désignation d'un professionnel.

La personne qui exploite un autre type d'entreprise et détient de tels renseignements peut en refuser la consultation à une personne concernée à la condition d'offrir à celle-ci de désigner un professionnel du domaine de la santé de son choix pour recevoir communication de tels renseignements et de les communiquer à ce dernier.

Avis.

Le professionnel du domaine de la santé détermine le moment où la consultation pourra être faite et en avise la personne concernée.

Intermédiaire.

38. Une personne âgée de moins de 14 ans ne peut exiger d'être informée de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale la concernant qui est contenu dans un dossier constitué sur elle sauf par l'intermédiaire de son procureur dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Titulaire de l'autorité parentale.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un professionnel de la santé et des services sociaux et son patient, ni le droit d'accès du titulaire de l'autorité parentale.

Refus de communiquer un renseignement.

39. Une personne qui exploite une entreprise peut refuser de communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant lorsque la divulgation du renseignement risquerait vraisemblablement:

1° de nuire à une enquête menée par son service de sécurité interne ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions à la loi ou, pour son compte, par un service externe ayant le même objet ou une agence d'investigation ou de sécurité conformément à la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité (chapitre A-8);

2° d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.

Nuisance à un tiers.

40. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit refuser de donner communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée.

Restriction.

41. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit refuser de donner communication d'un renseignement personnel à l'administrateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie, à l'héritier ou au successeur de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande, à titre d'administrateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successeur.

SECTION V**RECOURS****§1. — Examen des mécontentes****Demande d'examen.**

42. Toute personne intéressée peut soumettre à la Commission d'accès à l'information une demande d'examen de mécontente relative à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel ou sur l'application de l'article 25.

Expiration du délai.

43. Lorsque la mécontente résulte du refus d'acquiescer à une demande ou d'une absence de réponse dans le délai accordé par la loi pour répondre, la personne concernée doit la soumettre à la Commission dans les 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre à moins que la Commission, pour un motif raisonnable, ne la relève du défaut de respecter ce délai.

Demande écrite.

44. La partie qui désire soumettre une mécontente à la Commission pour examen doit formuler sa demande par écrit et payer les frais exigibles prévus par règlement.

Raisons.

La demande expose brièvement les raisons justifiant l'examen de la mécontente par la Commission.

Avis.

Avis de la demande faite par une partie est donné par la Commission à l'autre partie.

Représentant.

45. Un groupe de personnes intéressées au même sujet de mécontente peut soumettre une demande à la Commission par l'intermédiaire d'un représentant.

Demandes abusives.

46. Une personne qui exploite une entreprise et détient des renseignements personnels sur autrui peut demander à la Commission de l'autoriser à ne pas tenir compte de demandes manifestement abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique ou de demandes qui, de l'avis de la Commission, ne sont pas conformes à l'objet de la présente loi.

Assistance.

47. Les membres du personnel de la Commission doivent prêter assistance, pour la rédaction d'une demande d'examen de mécontente, à toute personne intéressée qui le requiert.

Médiateur.

48. Lorsqu'elle est saisie d'une demande d'examen d'une méésentente, la Commission peut charger une personne qu'elle désigne de tenter d'amener les parties à s'entendre et lui faire rapport sur le résultat de la démarche dans le délai qu'elle détermine.

Mésentente.

49. Si la Commission est d'avis qu'aucune entente n'est possible entre les parties, elle examine le sujet de la méésentente selon les modalités qu'elle détermine.

Audition.

Elle doit donner aux parties l'occasion de présenter leurs observations.

Décision.

50. Un membre de la Commission peut, au nom de celle-ci, examiner seul une méésentente et rendre une décision.

Renseignements.

51. Toute personne doit fournir à la Commission les renseignements qu'elle requiert pour l'examen d'une méésentente.

Demande frivole.

52. La Commission peut refuser ou cesser d'examiner une affaire si elle a des motifs raisonnables de croire que la demande est frivole ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile.

Détenteur du dossier.

53. En cas de méésentente relative à une demande de rectification, la personne qui détient le dossier doit prouver qu'il n'a pas à être rectifié, à moins que le renseignement en cause ne lui ait été communiqué par la personne concernée ou avec l'accord de celle-ci.

§2. — Décision de la Commission

Décision motivée.

54. La Commission rend sur toute méésentente qui lui est soumise une décision motivée par écrit et en transmet une copie aux parties par courrier recommandé ou certifié ou par tout autre moyen permettant la preuve de la date de sa réception.

Pouvoirs de la Commission.

55. La Commission a tous les pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa compétence; elle peut rendre toute ordonnance qu'elle estime propre à sauvegarder les droits des parties et décider de toute question de fait ou de droit.

Ordonnance.

Elle peut notamment ordonner à une personne exploitant une entreprise de donner communication ou de rectifier un renseignement personnel ou de s'abstenir de le faire.

Décision exécutoire.

56. Une décision de la Commission ayant pour effet d'ordonner à une partie d'accomplir un acte est exécutoire à l'expiration des 30 jours qui suivent la date de sa réception par la partie en cause.

Décision exécutoire.

Une décision ordonnant à une partie de cesser ou de s'abstenir d'accomplir un acte est exécutoire dès qu'elle est transmise à la partie en cause.

Frais.

57. Lors de la décision, la Commission peut statuer sur les frais prévus par règlement.

Effets d'une décision.

58. Une décision de la Commission devient exécutoire comme un jugement de la Cour supérieure, et en a tous les effets à la date de son homologation en Cour supérieure.

Homologation.

L'homologation résulte du dépôt, par la Commission ou une partie, d'une copie conforme de cette décision au bureau du protonotaire de la Cour supérieure du district où se trouve le domicile ou, à défaut, la résidence ou la place d'affaires principale de la personne visée par la décision.

Décision finale.

59. Une décision de la Commission sur une question de fait de sa compétence est finale et sans appel.

Demande périmée.

60. La Commission peut déclarer périmée une demande d'examen de mécontentement s'il s'est écoulé une année depuis la production du dernier acte de procédure utile.

Péremption d'instance.

Les articles 266 à 269 du Code de procédure civile (chapitre C-25) s'appliquent à cette péremption d'instance, compte tenu des adaptations nécessaires.

§3. — Appel

Cour du Québec.

61. Une personne directement intéressée peut interjeter appel d'une décision finale de la Commission devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

Permission d'appel.

L'appel ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec. Le juge accorde la permission s'il est d'avis qu'il s'agit d'une question qui devrait être examinée en appel.

Désignation des juges.

62. La compétence que confère la présente section à un juge de la Cour du Québec est exercée par les seuls juges de cette cour que désigne le juge en chef.

Requête.

63. La requête pour permission d'appeler doit préciser les questions de droit ou de compétence qui devraient être examinées en appel et, après avis aux parties et à la Commission, être déposée au greffe de la Cour du Québec, à Montréal ou à Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

Frais.

Les frais de cette demande sont à la discrétion du juge.

Questions de droit ou de compétence.

La décision autorisant l'appel doit mentionner les seules questions de droit ou de compétence qui seront examinées en appel.

Exécution de la décision.

64. Le dépôt de la requête pour permission d'appeler suspend l'exécution de la décision de la Commission jusqu'à ce que la décision visée à l'article 69 ait été rendue. S'il s'agit de l'appel d'une décision ordonnant à une personne de cesser ou de s'abstenir de faire quelque chose, le dépôt de la requête ne suspend pas l'exécution à moins que le juge qui autorise l'appel en décide autrement.

Signification.

65. L'appel est formé par le dépôt auprès de la Commission d'un avis à cet effet signifié aux parties, dans les 10 jours qui suivent la date de la décision qui l'autorise.

Dépôt de l'avis.

Le dépôt de cet avis tient lieu de signification à la Commission.

Transmission au greffe.

66. Le secrétaire de la Commission transmet immédiatement l'avis d'appel au greffe de la Cour du Québec, à Montréal ou à Québec, selon le choix de l'appelant.

Dossier conjoint.

Il transmet au greffe en deux exemplaires, pour tenir lieu du dossier conjoint, la décision attaquée, les pièces de la contestation ainsi que la décision autorisant l'appel.

Appel selon le C.p.c.

67. L'appel est régi par les articles 491 à 524 du Code de procédure civile (chapitre C-25), compte tenu des adaptations nécessaires. Toutefois, les parties ne sont pas tenues de déposer de mémoire de leurs prétentions.

Règles de pratique.

68. La Cour du Québec peut, en la manière prévue par la Loi sur les tribunaux judiciaires (chapitre T-16), adopter les règles de pratique jugées nécessaires à l'application de la présente section.

Décision finale.

69. La décision du juge de la Cour du Québec est sans appel.

SECTION VI

AGENTS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Inscription obligatoire.

70. Tout agent de renseignements personnels qui exploite une entreprise au Québec doit s'inscrire auprès de la Commission.

Définition.

Est un agent de renseignements personnels toute personne qui, elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant, fait le commerce de constituer des dossiers sur autrui, de préparer et de communiquer à des tiers des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation ou de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers.

Modalités d'opérations.

71. L'agent de renseignements personnels doit établir et appliquer des modalités d'opérations propres à garantir que les renseignements qu'il communique sont à jour et exacts.

Demande d'inscription.

72. La demande d'inscription est faite selon les modalités que la Commission détermine et sur paiement des frais exigibles prévus par règlement. Elle contient notamment l'information suivante:

1° les nom et adresse de l'agent et, s'il s'agit d'une personne morale, l'adresse de son siège social et les noms et adresses de ses administrateurs;

2° l'adresse et le numéro de téléphone de tout établissement de l'agent au Québec;

3° l'adresse et le numéro de téléphone de tout bureau où les personnes concernées peuvent s'adresser pour consulter les renseignements les concernant ou en obtenir copie.

Modification à l'information.

L'agent de renseignements personnels doit informer la Commission avec diligence de toute modification à l'information visée par le premier alinéa.

Inscription.

73. La Commission inscrit l'agent qui lui soumet une demande conforme aux dispositions de l'article 72.

Registre des agents.

74. La Commission tient à jour un registre des agents de renseignements personnels contenant les renseignements produits en vertu de l'article 72 de même que les décisions pertinentes de la Commission à l'égard des agents inscrits.

Consultation.

75. Le registre est ouvert à la consultation du public durant les heures habituelles d'admission dans les bureaux de la Commission.

Extrait du registre.

La Commission fournit gratuitement à toute personne qui le demande tout extrait du registre concernant un agent de renseignements personnels.

Publication dans un journal.

76. La Commission publie, une fois l'an, dans un journal de circulation générale, une liste des agents de renseignements personnels.

Rapport de crédit.

77. Un agent de renseignements personnels peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer à ses cocontractants dans un rapport de crédit, des renseignements contenus dans une décision d'un

tribunal judiciaire ou quasi judiciaire si ces renseignements ne font pas l'objet d'un huis clos ou d'une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

Règles de conduite.

78. Un agent de renseignements personnels doit établir, appliquer au sein de son entreprise et diffuser des règles de conduite ayant pour objet de permettre à toute personne concernée par un dossier qu'il détient d'y avoir accès selon des modalités propres à assurer la protection des renseignements qui y sont contenus, soit en lui permettant d'en prendre connaissance gratuitement à un endroit de la région où elle est domiciliée pendant les heures habituelles d'admission de sa place d'affaires ou par consultation téléphonique, soit en le reproduisant, en le transcrivant ou en lui transmettant copie du dossier par la poste ou messagerie moyennant des frais raisonnables.

Information du public.

79. Un agent de renseignements personnels doit, au plus tard dans un délai de 60 jours à compter du 1er janvier 1994 et par la suite à tous les deux ans, au moyen d'un avis publié dans un journal de circulation générale dans chaque région du Québec où il fait affaires, informer le public:

1° du fait qu'il détient des dossiers sur autrui, qu'il communique à ses cocontractants des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation et de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers et qu'il reçoit communication de ses cocontractants de renseignements personnels sur autrui;

2° des droits de consultation et de rectification que les personnes concernées peuvent exercer en vertu de la loi à l'égard des dossiers qu'il détient;

3° du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone de la personne, dans la région, à qui les personnes concernées peuvent s'adresser pour consulter leur dossier ainsi que des modalités de cette consultation.

SECTION VII

APPLICATION DE LA LOI

§1. — Règles de preuve et de procédure

Approbation du gouvernement.

80. La Commission peut par règlement édicter des règles de preuve et de procédure pour l'examen des demandes dont elle peut être saisie. Ces règlements sont soumis à l'approbation du gouvernement.

§2. — Enquête

Enquête par la Commission.

81. 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.

Pouvoirs.

À cette fin, toute personne autorisée par la Commission à faire enquête peut:

1° avoir accès, à toute heure raisonnable, dans les installations d'une entreprise exploitée par une personne qui recueille, détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels;

2° examiner et tirer copie de tout renseignement personnel, quelle qu'en soit la forme.

Interdiction.

82. Nul ne peut entraver, de quelque façon que ce soit, l'action d'une personne autorisée par la Commission à faire une enquête, ni tromper cette personne par des déclarations fausses ou mensongères ni refuser de mettre à sa disposition les documents que la présente loi permet d'examiner.

Identification.

Toute personne que la Commission autorise à faire enquête doit, sur demande, s'identifier et exhiber un certificat attestant sa qualité.

Recommandation de la Commission.

83. Au terme d'une enquête relative à la collecte, à la détention, à la communication ou à l'utilisation de renseignements personnels par une personne qui exploite une entreprise, la Commission peut, après lui avoir fourni 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.

Délais.

Elle peut fixer des délais pour l'exécution des mesures qu'elle ordonne.

Publication d'un avis.

84. Si, dans un délai raisonnable après avoir pris une ordonnance à l'égard d'une personne qui exploite une entreprise, la Commission juge que les mesures appropriées n'ont pas été prises pour y donner suite, elle peut publier selon les modalités qu'elle détermine un avis pour en informer le public.

Pouvoir d'enquête.

85. La Commission et toute personne qu'elle charge de faire enquête pour l'application de la présente loi sont investis pour l'enquête des pouvoirs et de l'immunité prévus par la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37) sauf le pouvoir d'ordonner l'emprisonnement.

Ordonnance.

86. Une ordonnance de la Commission prise au terme d'une enquête devient exécutoire de la même manière qu'une décision visée par les articles 56 et 58.

Appel.

87. Une personne directement intéressée peut interjeter appel d'une ordonnance rendue au terme d'une enquête.

Règles.

L'appel est assujéti aux règles prévues aux articles 61 à 69.

§3. — Rapports**Rapport au gouvernement.**

88. La Commission doit, au plus tard le 1er octobre 1997 et par la suite tous les cinq ans, faire au gouvernement un rapport sur la mise en application de la présente loi.

Dépôt.

Ce rapport est déposé dans les 15 jours suivants devant l'Assemblée nationale si elle siège ou, si elle ne siège pas, auprès de son président.

Commission désignée.

89. La Commission de l'Assemblée nationale désigne, dans les meilleurs délais, la commission qui fera l'étude du rapport sur la mise en oeuvre de la loi.

Mesures d'opportunité.

Dans l'année qui suit le dépôt du rapport à l'Assemblée nationale, la commission désignée doit étudier l'opportunité de maintenir en vigueur telle quelle ou, le cas échéant, de modifier la présente loi et entendre à ce sujet les représentations des personnes et organismes intéressés.

§4. — Réglementation**Avis de la Commission.**

90. Le gouvernement, après avoir pris avis de la Commission, peut, par règlement:

- 1° fixer des frais exigibles pour tout acte accompli par la Commission;
- 2° déterminer les cas d'exemption totale ou partielle du paiement des frais exigibles en vertu de la présente loi;
- 3° établir des calendriers de conservation;
- 4° fixer des frais d'inscription exigibles des agents de renseignements personnels.

Secteurs et renseignements visés.

Dans l'exercice de son pouvoir de réglementation, le gouvernement peut distinguer des secteurs d'activités ainsi que des catégories de renseignements personnels et de dossiers.

§5. — Dispositions pénales**Amende.**

91. Quiconque recueille, détient, communique à un tiers ou utilise un renseignement personnel sur autrui sans se conformer à une disposition des sections II, III ou IV de la présente loi est passible d'une amende de 1 000 \$ à 10 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 10 000 \$ à 20 000 \$.

Agent de renseignements.

92. Un agent de renseignements personnels qui contrevient à une disposition des articles 70, 72, 78 et 79 de la présente loi est passible d'une amende de 6 000 \$ à 12 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 10 000 \$ à 20 000 \$.

Personne morale.

93. Si une personne morale commet une infraction prévue par la présente loi, l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de cette personne morale qui a prescrit ou autorisé l'accomplissement de l'acte ou de l'omission qui constitue l'infraction où qui y a consenti est partie à l'infraction et passible de la peine qui y est prévue.

SECTION VIII

DISPOSITIONS DIVERSES

Primauté de la loi.

94. Les dispositions de la présente loi prévalent sur celles d'une loi générale ou spéciale postérieure qui leur seraient contraires, à moins que cette dernière loi n'énonce expressément s'appliquer malgré la présente loi.

Exception.

Toutefois elles n'ont pas pour effet de restreindre la protection des renseignements personnels ou l'accès d'une personne concernée à ces renseignements, résultant de l'application d'une autre loi, d'un règlement, d'un décret, d'une convention collective, d'un arrêté ou d'une pratique établie avant le 1er janvier 1994.

Coordination avec la Commission.

95. Lorsqu'un ministère, un organisme ou une personne est habilité en vertu d'une loi à mener des enquêtes en matière de protection des renseignements personnels, la Commission peut conclure une entente avec ce ministère, cet organisme ou cette personne afin de coordonner leurs actions respectives.

Obligations similaires.

96. Une association ou une société qui exploite une entreprise et détient des renseignements personnels sur ses membres ou sur des tiers a les mêmes droits et les mêmes obligations à l'égard de ses membres et des tiers que la personne qui exploite une entreprise.

Tiers.

97. Pour la communication entre elles et l'utilisation de renseignements personnels nécessaires à la fourniture d'un bien ou la prestation d'un service, en vertu de la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit (chapitre C-4.1), les caisses, leurs fédérations et la Confédération dont ces fédérations font partie ne sont pas considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres.

Tiers.

Pour la communication entre elles et l'utilisation de tels renseignements, ne sont pas considérées comme des tiers les unes à l'égard des autres La Caisse centrale Desjardins du Québec constituée par l'article 20 de la Loi concernant le Mouvement des caisses Desjardins (1989, chapitre 113), les fédérations qui en sont membres, les caisses affiliées à ces fédérations et la Confédération dont ces fédérations sont membres.

Ministre responsable.

98. Le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration est responsable de l'application de la présente loi.

SECTION IX

DISPOSITIONS MODIFICATIVES

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

99. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 88.1.]

100. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 89.1.]

- 101. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 94.]
- 102. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 104.]
- 103. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 118.]
- 104. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 122.]
- 105. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 130.1.]
- 106. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 146.1.]
- 107. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 148.]
- 108. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 151.]
- 109. [Cette disposition modifie le c. A-2.1, a. 174.]

LOI SUR LES CAISSES D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT

- 110. [Cette disposition modifie le c. C-4.1, a. 196.]
- 111. [Disposition omise.]
- 112. [Disposition omise.]
- 113. [Disposition omise.]

SECTION X

DISPOSITIONS FINALES

Inscription requise.

114. Toute personne qui exploite une entreprise doit inscrire l'énoncé de l'objet des dossiers qu'elle détient sur autrui le 1er janvier 1994 avant le 1er janvier 1995.

- 115. [Disposition omise.]

ANNEXE B

QUESTIONS SUR LA PERSONNE INTERROGÉE :

Titre du poste occupé:

Brève description des fonctions exercées:

Depuis quand est en poste:

Rôle par rapport à la L.P.R.P.:

QUESTIONS SUR L'ENTREPRISE :

Secteur d'activités:

Chiffre d'affaires (approximatif):

Localisation du siège social:

Nombre d'employés: Au Québec
 Hors-Québec
 Total

Entreprise syndiquée ou pas ? (Quelles sont les catégories d'employés qui sont syndiqués ?)

Nombre d'établissements: Au Québec
 Hors-Québec
 Total

Entreprise sous juridiction provinciale ou fédérale ?

Depuis quand l'entreprise existe-t-elle ?

QUESTIONS POUR LA RECHERCHE :

CONSTITUTION ET CONSERVATION DU DOSSIER

1. Qui est en charge de définir les politiques visant la protection des renseignements personnels ? (définition des grands principes vs les détails ou pratiques en tant que tel)
 - b) Qui est en charge de veiller à l'application de la Loi ?
 - c) Y a-t-il une personne ciblée dans l'entreprise, responsable des questions relatives à la Commission d'accès ?
 - d) Cette personne est-elle connue ?

2. Comment structurez-vous vos dossiers ?
 - b) Comment définissez-vous l'objet de vos dossiers ?
 - c) Quels sont les motifs qui vous portent à constituer et à conserver chacun de ces dossiers ?

3. Combien de dossiers détenez-vous sur chaque employé et quels sont-ils ? (vérifier pour dossiers autres que les principaux i.e. recrutement, employé, médical, etc. comme, par exemple, C.S.S.T., examens, grief, enquête)

4. Quel est le contenu de chacun de ces dossiers ?

5. Au moment de recruter et d'embaucher quelqu'un dans votre compagnie, quelles sont les informations que vous tentez de recueillir, comment (auprès de qui) et pourquoi ?
 - b) Obtenez-vous le consentement de l'employé au moment de prendre des références ?
 - c) La source des renseignements que vous obtenez est-elle inscrite dans le dossier ?
 - d) Qu'arrive-t-il si cette personne refuse de vous donner les renseignements désirés ?

6. Comment est organisée la distribution physique de vos dossiers ? (Où sont conservés vos différents dossiers ?)
 - b) Dans quel service: corporatifs, divisionnaires, médicaux, etc. ?
 - c) Sous quelle forme: classeurs ou informatique ?
 - d) Quelles sont les mesures de sécurité employées pour protéger l'accès à ces dossiers ?

7. Comment assurez-vous la mise à jour du contenu des dossiers ?

8. Lorsqu'un employé quitte l'entreprise, que faites-vous des dossiers le concernant et pendant combien de temps les conservez-vous (délais) ?
 - b) Que faites-vous des dossiers dont l'objet est terminé ? (ex: dossiers griefs, enquêtes)

9. Est-ce que l'employé connaît (ainsi que quand et comment en est-il informé) :

- a) l'existence de tout ces dossiers ?
- b) l'utilisation qui en sera faite ?
- c) les catégories de personnes qui ont accès à son dossier ?
- d) l'endroit où ils sont conservés ?

10. Quelles sont les différences (en terme de contenu, de lieux de conservation, d'accès, etc.) entre les dossiers des cadres et ceux des employés et pourquoi ?

ACCÈS

11. Qui a accès à chacun des dossiers définis plus haut ?

b) Quels sont les dossiers auxquels un employé n'aurait pas accès et pourquoi ?

12. Comment un employé peut-il avoir accès à un dossier ou faire rectifier certaines informations et quels sont les frais associés à cette procédure ?

b) Comment les employés sont-ils mis au courant de cette procédure (d'accès ou de rectification) et quelles sont les informations qu'on leur donne ?

c) Comment est-ce que ça se passe lorsqu'il s'agit d'anciens employés ou de personnes ayant appliqué pour un emploi mais n'ayant pas été retenues ?

13. Il peut arriver qu'on refuse à un employé l'accès à un dossier le concernant ou d'y rectifier certaines informations. Quelle est la procédure prévue à ce moment-là ?

14. Selon les différents dossiers, qui est en charge pour traiter les demandes d'accès et de rectification ?

15. En moyenne, combien de temps cela prend-il pour traiter une demande d'accès ou de rectification et donner une réponse à l'employé ?

16. Comment procédez-vous pour confirmer à l'employé que la rectification demandée a été effectuée ?

b) Si les renseignements modifiés sont détenus également par d'autres personnes, comment vous assurez-vous qu'elles seront mises au courant des changements apportés ?

UTILISATION ET COMMUNICATION À DES TIERS

17. Si un futur employeur ou une institution financière demande des références au sujet d'un ancien employé ou d'un employé actuel, à quelle condition fournissez-vous l'information ?

18. Dans quelles autres situations demandez-vous le consentement de l'employé ?

b) Obtenez-vous le consentement de l'employé chaque fois qu'une telle situation se présente ?

c) Quelles sont les explications qu'on donne à l'employé au moment d'obtenir son consentement ?

19. Lorsque des informations concernant un employé sont transférées dans l'un de vos établissements situés à l'extérieur du Québec, est-ce que les mesures de protection des renseignements personnels sont les mêmes ?

20. Au moment de constituer une liste d'ancienneté de vos employés, selon la convention collective, incluant les noms, adresse, numéro de téléphone ou autre (date de naissance, numéro d'assurance sociale) comment vous assurez-vous que chacun d'entre eux désire voir ces éléments figurer sur cette liste ?

b) La procédure est-elle la même pour toute autre liste d'employés ?

21. Si une entreprise veut se procurer une telle liste, à quelle condition la lui fournissez-vous ?

QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL :

22. Quels moyens utilisez-vous pour faire connaître les mesures de protection des renseignements personnels des employés au sein de la compagnie ?

b) Qui s'en charge ?

23. À votre avis, quel est le degré de connaissance de la politique de protection des renseignements personnels qu'ont vos employés ?

b) Cette politique vous paraît-elle importante et nécessaire ?

24. Comment la Loi a-t-elle changé votre gestion des dossiers (ex: en terme de temps, coûts, bureaucratisation = accès + difficile) ?

b) Est-ce que c'est plus compliqué qu'avant ?

c) Quels en sont les avantages et les inconvénients ?

25. Combien de plaintes ont été déposées depuis l'entrée en vigueur de la Loi ?

b) Est-ce que ce nombre est supérieur à celui existant avant l'entrée en vigueur de la Loi ?

c) Est-ce que ça s'est rendu à la C.A.I. ?

d) Avez-vous eu affaire à la C.A.I. pour d'autres raisons, pourquoi ?

26. La C.A.I. a plusieurs mandats concernant l'application de la Loi. Selon vous, remplit-elle bien son rôle et pourquoi ?

9

0

1