

Épilepsie  
Section  
de Québec

LA CONFIDENTIALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ

# • DÉONTOLOGIQUE •

DÉS INTERVENANTS



# GUIDE JURIDIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ DÉONTOLOGIQUE DES INTERVENANTS

Ce guide sur la confidentialité et la responsabilité déontologique des intervenants contient un ensemble de points de Loi vulgarisés et adaptés aux problématiques que vivent les personnes épileptiques et leur entourage. Nous l'avons développé en espérant qu'il vous permettra de mieux comprendre vos droits, et de vous aider dans vos démarches légales.

## Étudiants de droit :

Mariane Moreau Champagne  
William Bérubé  
Catherine Larouche

« Le Réseau national d'étudiants et d'étudiantes *pro bono* à la faculté de droit de l'Université Laval ne peut fournir de conseils juridiques. Le présent document ne présente qu'un exposé général de certaines questions, notamment d'ordre juridique. Veuillez consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques ».

---

Épilepsie section de Québec tient à remercier tous ceux et celles qui ont rendu possible sa réalisation. Tout d'abord les étudiants de la Faculté de droit de l'Université Laval qui, par le Réseau *pro bono*, se sont impliqués dans son élaboration, et sa rédaction, tout en s'assurant de la conformité des renseignements. Lecours communication qui a effectué le travail de mise en page et le graphisme, donne à ce guide une signature graphique plus professionnelle. Finalement, notre collaborateur financier, Eisai qui a rendu possible la réimpression du guide.

Nicole Bélanger, directrice

---

## RÉGIMES DE RESPONSABILITÉ AYANT TRAIT À LA CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre des services qu'offre Épilepsie section de Québec aux usagers (ci-après « ESQ ») aux usagers, il peut arriver que cet organisme ait besoin de recueillir des renseignements personnels de la part de ceux-ci afin de répondre spécifiquement à leurs besoins. Toutefois, qui dit collecte de renseignements personnels dit également protection de ces renseignements, et l'organisme a une obligation de confidentialité à cet égard.

ESQ est une entreprise visée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup> (ci-après la Loi) et c'est la Commission d'accès à l'information (ci-après la Commission) qui a juridiction pour examiner toute mécontentement relative à l'application d'une disposition de la Loi portant sur l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel<sup>2</sup>.

<http://www.cai.gouv.qc.ca>

Mais qu'est-ce qu'un renseignement personnel ? En vertu de la Loi, il s'agit de « *tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier* »<sup>3</sup>. Ces renseignements sont confidentiels et ne peuvent donc pas être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée, sauf exceptions<sup>4</sup>.

Une entreprise qui recueille, détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels doit toutefois respecter les obligations suivantes :

- **Nécessité** : une entreprise qui recueille des renseignements personnels doit avoir un intérêt sérieux et légitime pour constituer un dossier sur autrui. Elle ne doit collecter que les seuls renseignements nécessaires à l'obtention du bien ou du service et cela doit se faire par des moyens licites. Sauf exceptions, la collecte doit se faire auprès de la personne concernée;
- **Consentement** : sauf exceptions, avant de collecter, utiliser ou communiquer des renseignements personnels, une entreprise doit obtenir le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. De plus, il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé;
- **Informé** : avant de constituer un dossier, une entreprise doit informer la personne concernée des finalités du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels, des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise et de l'endroit où ils seront détenus. L'entreprise doit également informer les personnes concernées des droits d'accès et de rectification qui leur sont accordés par la Loi;
- **Sécurité** : une entreprise doit prendre les mesures de sécurité pour assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits. Ces mesures doivent être raisonnables compte tenu, notamment, de la sensibilité, de la finalité, de la quantité, de la répartition et du support des renseignements personnels;

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

2 *Ibid.*, art. 42.

3 *Ibid.*, art. 2.

4 *Ibid.*, art. 13 et 18 et ss.

- **Utilisation** : une entreprise doit obtenir le consentement de la personne concernée pour utiliser les renseignements une fois l'objet du dossier accompli, sauf exceptions prévues par la Loi;
- **Communication** : une entreprise doit obtenir le consentement de la personne concernée pour communiquer ses renseignements à autrui, sauf exceptions prévues par la Loi;
- **Exactitude** : une entreprise doit veiller à ce que les renseignements personnels qu'elle détient soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée;
- **Répondre** : avec diligence aux demandes d'accès aux renseignements personnels, et de rectification, soumises par les personnes concernées. Une entreprise doit donner suite à une demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours de la date de sa réception. L'absence de réponse, à l'expiration de ce délai, équivaut à un refus qui, tout comme en cas de réponse insatisfaisante, donne ouverture à un recours devant la Commission d'accès à l'information.

Cette liste est disponible sur le site Internet de la Commission<sup>5</sup>.

Quiconque recueille, détient, communique à un tiers ou utilise un renseignement personnel sur autrui sans se conformer aux obligations précitées 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 \$<sup>6</sup>. Par ailleurs, l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de l'entreprise qui a prescrit ou autorisé l'accomplissement de l'acte ou de l'omission qui constitue l'infraction ou qui y a consenti est partie à l'infraction et passible de la peine qui y est prévue<sup>7</sup>.

## UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Une entreprise doit avoir un intérêt sérieux et légitime pour constituer un dossier sur une personne et elle doit inscrire l'objet pour lequel le dossier est constitué<sup>8</sup>. La personne concernée doit être informée par l'entreprise de l'objet du dossier, de l'utilisation qui en sera faite, de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès au dossier ou de rectification<sup>9</sup>. De même, seuls les renseignements nécessaires à l'objet du dossier peuvent être recueillis<sup>10</sup>. La cueillette de renseignements personnels doit en principe être effectuée auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers ou qu'une exception s'applique<sup>11</sup>.

5 Commission d'accès à l'information, <http://www.cai.gouv.qc.ca/entreprises/protection-des-renseignements-personnels-1/>.

6 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, préc. note 1, art. 91.

7 *Ibid.*, art. 93.

8 *Ibid.*, art. 4.

9 *Ibid.*, art. 8.

10 *Ibid.*, art. 5.

11 *Ibid.*, art. 6; Karl DELWAIDE et Antoine AYLWIN, « Leçons tirées de dix ans d'expérience : la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec », dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, vol. 233, *Développement récents en droit de l'accès à l'information (2005)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 302.

Avant d'utiliser ou de communiquer les renseignements contenus dans le dossier de la personne concernée, il faut obtenir le consentement de cette personne<sup>12</sup>. Ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Le consentement doit d'ailleurs être exprès, c'est-à-dire qu'il doit être explicite. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé<sup>13</sup>.

### **Attention ! Il existe certaines exceptions à l'exigence du consentement.**

ESQ pourrait, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans un dossier qu'elle détient sur un usager dans certains cas dont les suivants :

- **La divulgation dans le cadre d'une enquête** : à un organisme chargé 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<sup>14</sup>.
- **La divulgation dans le cadre de l'application d'une loi** : à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions (ex. : lorsqu'un tribunal le requiert)<sup>15</sup>.
- **La divulgation à des préposés, mandataires ou agents** : à tout préposé, mandataire ou agent de l'exploitant ou à toute partie à un contrat de service ou d'entreprise qui a la qualité pour le connaître si le renseignement personnel est nécessaire à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat ou de son contrat<sup>16</sup>.

## **ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET RECTIFICATION**

L'entreprise doit permettre à la personne sur laquelle un dossier a été constitué de prendre connaissance des renseignements colligés<sup>17</sup>. De même, l'entreprise doit permettre à la personne concernée de faire corriger des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, de faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, de formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier, ou de faire corriger ou supprimer un renseignement la concernant si la collecte n'était pas autorisée par la Loi<sup>18</sup>.

12 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, préc. note 1, art. 12 et 13.

13 *Ibid.*, art. 14.

14 *Ibid.*, art. 18, par. 3.

15 *Ibid.*, art. 18, par. 4 et 6.

16 *Ibid.*, art. 20.

17 *Ibid.*, art. 27. Le terme « colliger » signifie le fait de ramasser différentes informations afin de constituer un tout.

18 *Ibid.*, art. 28.

**Comment faire une demande d'accès ou de rectification ?** Il faut en faire la demande par écrit<sup>19</sup>. L'entreprise dispose ensuite de 30 jours pour accepter ou refuser la demande d'accès ou de rectification. Si l'entreprise ne répond pas dans le délai de 30 jours, elle est réputée avoir refusé<sup>20</sup>.

- **Lorsque l'entreprise refuse** une demande d'accès ou de rectification, elle doit notifier son refus par écrit en exposant les motifs et en informant la personne de ses recours possibles<sup>21</sup>. Malgré le refus, l'entreprise doit conserver les renseignements contenus au dossier le temps requis pour permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus par la Loi<sup>22</sup>.

En cas de refus par l'entreprise d'acquiescer à la demande, la personne peut alors s'adresser à la Commission qui examinera la mécontente. La demande doit être faite par écrit dans les 30 jours du refus ou de l'expiration du délai pour y répondre et doit exposer brièvement les raisons justifiant l'examen de la mécontente par la Commission<sup>23</sup>.

- **Lorsque l'entreprise accepte** une demande d'accès, elle doit donner gratuitement accès aux renseignements personnels contenus au dossier<sup>24</sup> ou s'il s'agit d'une demande de rectification, elle doit délivrer sans frais à la personne une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel<sup>25</sup>.

### Frais de reproduction et de transmission

L'accès aux renseignements contenus dans un dossier est gratuit. Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. L'entreprise qui entend exiger des frais doit toutefois informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements<sup>26</sup>.

### Requérant handicapé

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès<sup>27</sup>.

19 *Ibid.*, art. 30.

20 *Ibid.*, art. 32.

21 *Ibid.*, art. 34.

22 *Ibid.*, art. 36.

23 *Ibid.*, art. 42 et ss.

24 *Ibid.*, art. 33.

25 *Ibid.*, art. 35.

26 *Ibid.*, art. 33.

27 *Ibid.*, art. 27 al. 2.

**Attention ! Il existe certaines exceptions aux droits d'accès et de rectification.**

- **Le préjudice grave à la santé d'une personne** : l'entreprise détenant des renseignements sur l'état de santé de la personne concernée peut lui en refuser la consultation s'il en résulterait un préjudice grave pour sa santé. Dans ce cas, l'entreprise doit offrir à la personne de désigner un professionnel de la santé de son choix pour recevoir communication de tels renseignements. Les renseignements sont alors communiqués à ce professionnel de la santé qui déterminera et avisera la personne du moment où la consultation pourra être faite<sup>28</sup>.
- **La vraisemblance d'un effet sur une procédure judiciaire**<sup>29</sup> : l'entreprise peut refuser de communiquer un renseignement personnel lorsque ces quatre conditions sont rencontrées :
  1. le dossier contient des renseignements personnels sur la personne qui en fait la demande;
  2. le refus est lié à des procédures judiciaires, qu'elles soient en cours ou qu'il existe des indications sérieuses qu'elles seront éventuellement déposées (en raison d'une mise en demeure par exemple);
  3. la divulgation de ces renseignements risquerait d'avoir un effet sur des procédures judiciaires, qu'elles soient en cours ou qu'elles soient sérieusement envisagées;
  4. ces conditions existent au moment du refus de l'accès au dossier par l'entreprise<sup>30</sup>.
- **Les renseignements personnels au dossier concernant d'un tiers** : l'entreprise détenant un dossier sur une personne doit en refuser l'accès à cette personne si la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, sauf si le tiers consent à la 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<sup>31</sup>.
- **Autre exception** : l'entreprise doit refuser de communiquer des renseignements personnels contenus dans un dossier au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible de la personne concernée par ce renseignement. Toutefois, si les intérêts et les droits du liquidateur, du bénéficiaire, de l'héritier ou du successible sont mis en cause, la communication pourra être effectuée<sup>32</sup>.

28 *Ibid.*, art. 37 al. 2 et 3.

29 *Ibid.*, art. 39 par. 2.

30 Karl DELWAIDE et Antoine AYLWIN, préc., note 11, p. 322.

31 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, préc. note 1, art. 40.

32 *Ibid.*, art. 41.

# ÉCHANGE D'INFORMATIONS ENTRE UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ ET ESQ

## CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### Communication d'un dossier à des tiers par ESQ

En vertu de la Loi, une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans son dossier à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence, mettant la vie, la santé, ou la sécurité de la personne concernée en danger<sup>33</sup>.

En effet, si ESQ a de bonnes raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'un usager est menacée, elle pourrait communiquer avec un établissement de santé et lui partager certaines informations personnelles contenues au dossier de l'usager, et ce, sans le consentement de ce dernier.

Advenant la communication à un établissement de santé ou à un professionnel de la santé, ESQ devra seulement communiquer les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication, et inscrire ce qui a été communiqué au dossier.

### Communication d'un dossier médical par un établissement de santé à ESQ

Selon l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>34</sup>, le dossier d'un usager des services de santé et des services sociaux du Québec est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans le consentement de cet usager, sauf certaines exceptions.

Ainsi, si ESQ souhaite obtenir la communication partielle ou complète du dossier médical d'un usager par un établissement de santé ou un professionnel de la santé, il est nécessaire d'obtenir de la part de l'usager une autorisation écrite identifiant les documents et les informations de son dossier dont il permet la communication ou la transmission.

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, art. 18, par. 7.

<sup>34</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ c. S-4.2, art. 19.







Épilepsie  
Section  
de Québec

**Épilepsie Section Québec**

1411, boulevard Père-Lelièvre  
Québec (Québec) G1M 1N7

**418 524-8752**

**Ligne sans frais : 1 855 524-8752**

Télec. : 418 524-5882

[infoesq@bellnet.ca](mailto:infoesq@bellnet.ca)

[epilepsiequebec.com](http://epilepsiequebec.com)

Ce projet a été rendu possible grâce  
à la participation financière de :

