

Montréal, le 12 septembre 2013

...

...

Directrice aux opérations  
Caisse populaire Desjardins  
Jean-Talon-Papineau  
2295, rue Jean-Talon Est  
Montréal (Québec) H2E 1V6

Objet : Plainte de M. ...  
c. Caisse populaire Desjardins de Jean-Talon-Papineau  
N/Réf. : 1003528

---

Madame,  
Monsieur,

La présente donne suite à la plainte que M. ... (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission), le 29 novembre 2011, à l'endroit de la Caisse populaire Jean-Talon-Papineau (la Caisse). Le plaignant reproche à la Caisse d'avoir communiqué à un tiers, sans son consentement, des renseignements personnels le concernant. Le plaignant a également porté plainte au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada qui a transmis la plainte à la Commission, considérant qu'il n'avait pas compétence pour mener une enquête à l'égard de la Caisse qui n'est pas une banque à charte.

#### L'objet de la plainte

Le plaignant, qui était un client de la Caisse au moment des faits ayant mené à la plainte, reproche à cette dernière d'avoir communiqué avec sa sœur et de lui avoir transmis des renseignements personnels à son sujet.

#### L'enquête

À la suite de ces allégations, la Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

L'enquête visait à recueillir les faits relatifs aux allégations du plaignant afin de permettre à la Commission de déterminer si les renseignements personnels de ce dernier ont été utilisés et communiqués par la Caisse de façon contraire à la Loi sur le privé.

Le plaignant explique qu'il était membre de la Caisse, mais qu'il a décidé de cesser de faire affaire avec l'institution en raison d'une mésentente. Afin de demander le transfert de son REER à une autre institution financière, il a appelé à la Caisse et la réceptionniste lui a demandé son nom et lui a dit qu'un conseiller le contacterait dans les plus brefs délais.

Un employé de la Caisse aurait alors contacté la sœur du plaignant, elle aussi cliente de l'institution, pour l'informer de la mésentente existante avec son frère. Il lui aurait entre autres dit de faire le message à son frère de ne plus appeler à la Caisse.

Le plaignant estime que la Caisse n'était pas justifiée de communiquer avec sa sœur et de lui transmettre ses renseignements personnels.

Pour sa part, la Caisse explique que la relation d'affaires avec le plaignant était difficile et qu'il avait été décidé d'y mettre un terme. Elle ne nie pas qu'un employé ait pu appeler la sœur du plaignant, toutefois, elle n'a pas réussi à l'identifier et ne peut donc fournir plus de détails à ce sujet.

La Caisse souligne certains éléments particuliers relatifs à la relation d'affaires avec le plaignant. Ce dernier avait l'obligation d'être accompagné d'un policier pour se présenter à la Caisse et les membres du personnel avaient reçu la consigne d'avertir le service de sécurité et le poste de police de quartier s'il s'y présentait seul. Le plaignant appelait fréquemment à la Caisse et le ton qu'il employait était parfois agressif et ses propos grossiers envers certaines personnes. Enfin, les membres du personnel de la Caisse craignaient pour leur sécurité lorsqu'ils devaient interagir avec le plaignant.

Ainsi, la Caisse émet l'hypothèse que l'appel à la sœur du plaignant, le cas échéant, a pu être fait afin d'éviter d'appeler la police et d'envenimer la situation.

Quant à la manière dont l'employé de la Caisse aurait pu obtenir le numéro de téléphone de la sœur du plaignant, ce dernier croit que l'employé a cherché dans le système informatique de la Caisse pour trouver un autre client portant

le même nom de famille que lui, identifiant ainsi sa sœur. Selon la Caisse, une telle recherche n'est pas possible puisqu'il faut également connaître le prénom de la personne recherchée ou son numéro de compte; le nom de famille n'étant pas suffisant. La Caisse soumet plutôt que l'employé a pu vouloir contacter la personne identifiée à titre de référence au dossier du plaignant. En l'espèce, cette personne est le conjoint de la sœur du plaignant, ce qui expliquerait l'appel fait à ce numéro.

### Analyse

En tant qu'entreprise, la Caisse est assujettie à la Loi sur le privé qui prévoit les règles de protection applicables aux renseignements personnels qu'elle recueille, détient, utilise ou communique à des tiers :

1. La présente loi a pour objet d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil 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.

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.

[...]

La Loi sur le privé prévoit notamment qu'une entreprise ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'elle détient à l'égard d'autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins d'avoir obtenu le consentement de la personne concernée ou que cela soit prévu par la loi :

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 ne le prévoie.

Un tel consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques :

14. Le consentement à la collecte, 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.

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

Par ailleurs, la loi prévoit certaines situations où des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée, notamment en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide. Toutefois, la loi encadre de façon stricte les conditions suivant lesquelles cette communication peut être faite<sup>2</sup>.

En l'espèce, la prépondérance de la preuve au dossier permet de conclure qu'un appel a été fait à la sœur du plaignant par un employé de la Caisse et ce, sans le consentement du plaignant. Celle-ci soumet que la relation difficile avec le plaignant pourrait expliquer cette démarche isolée de la part de l'un de ses employés. Elle fournit plusieurs exemples démontrant la situation conflictuelle existante et soutient qu'il s'agit d'un cas exceptionnel. Cependant, la Caisse n'a pas démontré que cette communication à un tiers était conforme aux dispositions de la Loi sur le privé.

Ainsi, à la lumière de l'enquête, la Commission conclut que la Caisse a contrevenu à ses obligations en matière de communication de renseignements personnels découlant de la Loi sur le privé.

### Conclusion

En conséquence, la Commission estime que la plainte est fondée.

Toutefois, compte tenu des circonstances particulières du présent dossier, la Commission n'entend pas émettre d'ordonnance et ferme le dossier.

Elle profite néanmoins de l'occasion pour souligner l'importance, pour la Caisse, de se conformer aux obligations qui lui incombent en matière de protection des renseignements personnels en vertu de la Loi sur le privé, notamment celle d'assurer la confidentialité des renseignements personnels

---

<sup>2</sup> Article 18.1 de la Loi sur le privé.

qu'elle détient (articles 13 et 18 de la Loi sur le privé). La Commission rappelle à la Caisse qu'elle doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, tel que l'exige l'article 10 de la Loi sur le privé.

Diane Poitras  
Juge administratif

c.c. M<sup>me</sup> ...  
Direction Gestion de la qualité  
Conseillère Service aux membres de Desjardins