



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1014303-S

Nom de l'entreprise : Caisse de la Région de Saint-Hyacinthe

Date : Le 26 août 2019

Membre: M^e Lina Desbiens

DÉCISION

ENQUÊTE en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

CONTEXTE

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à une enquête à l'égard de la Caisse populaire de Saint-Hyacinthe (l'entreprise) à la suite d'une plainte concernant la communication de renseignements personnels, d'un client décédé, à une tierce personne n'ayant pas justifié sa qualité pour recevoir ces renseignements.

[2] L'entreprise a communiqué le journal des opérations, pour la période du 1^{er} août 2014 au 31 juillet 2015, du compte bancaire d'un client décédé le 17 juin 2015, à une tierce personne soit, .

[3] Cette dernière a formulé une demande écrite, dûment signée, à la directrice unité-conseil aux retraités. Elle indique être héritière de feu et qu'elle veut obtenir le journal des opérations du compte bancaire du défunt. Elle mentionne avoir un doute raisonnable d'abus financier et sur la gestion de sa sœur et du conjoint de celle-ci qui détiennent une procuration pour la gestion des comptes du défunt. Elle précise ne pas pouvoir recevoir d'information d'eux, sa sœur étant la liquidatrice de la succession.

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[4] Dans le cadre de l'enquête, l'entreprise admet avoir transmis à des renseignements confidentiels concernant le défunt sans autres vérifications parce que la Loi sur le privé ne mentionne pas d'exigence particulière pour vérifier l'identité d'un demandeur d'accès et qu'elle avait justifié son identité comme héritière en le mentionnant dans sa demande. Surtout, l'entreprise avait déjà constaté des circonstances et éléments préoccupants quant à la gestion du compte bancaire du défunt.

[5] À la suite de l'enquête, la Commission informe l'entreprise qu'elle ne respecte pas l'article 30 de la Loi sur le privé en n'exigeant pas qu'un demandeur d'accès justifie de son identité et de sa qualité à recevoir des renseignements personnels concernant une personne décédée, notamment de son statut d'héritier au sens du *Code civil du Québec*².

[6] En conséquence, la Commission a invité l'entreprise à présenter ses observations, tout en l'informant des ordonnances qu'elle pourrait prononcer, notamment :

- De cesser de communiquer à des tiers des renseignements personnels concernant une personne décédée, sans qu'elle justifie de son identité et de sa qualité pour avoir accès aux renseignements demandés.
- D'adopter et diffuser une politique ou une directive prévoyant que le demandeur justifie de son identité et de sa qualité lors d'une demande d'accès à des renseignements concernant une tierce personne.
- De sensibiliser le personnel aux mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels de l'entreprise notamment en tenant des activités de sensibilisation.

[7] L'entreprise fait parvenir ses observations dans lesquelles elle réitère qu'elle a respecté les articles 30 et 41 de la Loi sur le privé, explique qu'elle n'a pas le pouvoir d'adopter des politiques ou des directives. Elle souligne que seule la Fédération des caisses Desjardins peut rédiger les encadrements nécessaires qui doivent être adoptés par le conseil d'administration de chaque caisse.

[8] À la lumière de l'ensemble des informations obtenues dans le cadre de son enquête et des observations fournies par l'entreprise, la Commission conclut que cette dernière ne respecte pas les articles 30 et 41 de la Loi sur le

² RLRQ, c. CCQ-1991, le CcQ.

privé. D'une part, en n'exigeant pas qu'un demandeur d'accès justifie de son identité et de sa qualité à recevoir des renseignements personnels concernant une personne décédée, notamment de son statut d'héritier au sens du CcQ³ et d'autre part, en se satisfaisant d'allégations d'abus financiers. En l'espèce, les allégations et les constats de la Caisse à l'égard de la gestion des mandataires ou de la liquidatrice, bien que sérieux ou préoccupants, ne permettraient pas à eux seuls la communication de renseignements personnels et confidentiels à une tierce personne. Des recours prévus au CcQ en cette matière peuvent être exercés, le cas échéant. Les renseignements personnels confidentiels pourront dans le cadre de ces recours être communiqués selon les règles prévues⁴.

ANALYSE

[9] La Loi sur le privé établit les règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui recueillis, détenus, utilisés ou communiqués à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise⁵.

[10] Une demande d'accès à des renseignements personnels détenus par une entreprise doit satisfaire les conditions de l'article 30 de la Loi sur le privé qui prévoit :

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 successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

[...]

[11] Ainsi, le demandeur d'accès doit justifier de son identité et, s'il n'est pas la personne concernée, de sa qualité lui permettant d'avoir accès aux renseignements personnels détenus par l'entreprise.

³ Art. 739 du CcQ qui prévoit que le légataire particulier qui accepte le legs n'est pas un héritier, mais il est néanmoins saisi, comme un héritier, des biens légués, par le décès du défunt ou par l'événement qui donne effet à son legs.

⁴ Par exemple par assignation à comparaître.

⁵ Articles 1 de la Loi sur le privé.

Statut d'héritier

[12] En l'espèce, la demanderesse d'accès, _____, s'est identifiée et a indiqué qu'elle était héritière du défunt. L'entreprise explique que la Caisse a identifié _____ à titre de fille du défunt. La Caisse sait à ce moment que la sœur de cette dernière est liquidatrice de la succession et qu'elle ainsi que son conjoint étaient anciennement procureurs au compte de défunt⁶.

[13] L'entreprise a admis qu'elle n'avait pas en main, au moment de la communication, le dernier testament du défunt. Elle soutient qu'à sa face même, la demande faite par _____ remplissait les critères de l'article 30 de la Loi sur privé.

[14] À cet égard, la Commission conclut que le fait que la demanderesse soit connue de la Caisse comme étant la fille du défunt n'est pas suffisant pour établir son statut d'héritière au sens de l'article 30 de la Loi sur le privé.

Légataire à titre particulier

[15] Il ressort de l'enquête que _____, à qui les renseignements ont été communiqués, est légataire à titre particulier du défunt.

[16] L'entreprise a admis ne pas avoir fait de distinction entre le statut d'héritier et celui de légataire à titre particulier prévu au CcQ qui prévoit qu'un légataire particulier n'est pas un héritier. De plus, elle admet qu'elle n'avait pas en main, au moment de la communication, le dernier testament du défunt.

[17] L'entreprise soutient que sans l'avis d'un conseiller juridique, et se fiant sur les critères de la personne raisonnable, établi par la jurisprudence⁷, ses employés n'étaient pas en mesure de savoir qu'un légataire à titre particulier ne correspond pas à la définition d'héritier.

[18] Le jugement de la Cour suprême sur lequel s'appuie l'entreprise ne peut s'appliquer en l'espèce. En effet, il s'agit d'un jugement rendu en droit criminel dans lequel on discute de l'utilisation d'éléments de preuve, dans un procès pour meurtre, susceptible de déconsidérer l'administration de la justice aux yeux

⁶ Il ressort de l'enquête que _____ est légataire à titre particulier et curatrice, avec sa sœur, de sa mère qui est la conjointe du défunt. Elle n'est pas la fille du défunt, mais plutôt la fille de sa conjointe.

⁷ R. c. *Burlingham*, [1995] 2 RCS 206, paragr. 71.

d'une personne raisonnable, et ce, en application de la *Charte canadienne des droits et libertés*⁸.

[19] Rappelons qu'en l'espèce, il ne s'agit pas d'évaluer le comportement de l'employé de l'entreprise. Il s'agit de décider si l'entreprise a respecté ses obligations légales à l'égard des renseignements personnels qu'elle détient. En effet, la Loi sur le privé prévoit que l'entreprise a l'obligation de prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient⁹.

[20] Ainsi, avant de communiquer à une tierce personne des renseignements personnels sur une personne décédée, l'entreprise doit s'assurer que cette personne a la qualité requise par la loi pour avoir accès à ces renseignements, ce qui n'était pas le cas en l'espèce.

[21] D'ailleurs, en matière de liquidation de succession, l'entreprise respecte une procédure applicable à tout le réseau des caisses Desjardins, qui contient des règles quant à l'identification et l'authentification des personnes et de leur statut, notamment l'obtention d'une copie du testament.

[22] Cependant, elle confirme n'avoir aucune politique ou directive portant exclusivement sur l'identification des demandeurs d'accès dans les contextes de succession, comme en l'espèce.

Allégations d'abus ou de mauvaise gestion

[23] Par ailleurs, l'entreprise soutient qu'elle était justifiée de communiquer les renseignements personnels de la personne décédée puisque la demanderesse d'accès a allégué des abus financiers et une mauvaise gestion de la succession de la part de la liquidatrice.

[24] De plus, l'entreprise mentionne qu'il y avait apparence d'abus des procureurs au compte avant le décès de la personne concernée par les renseignements, ce qui, à son avis, ne permettait pas d'obtenir le consentement de la liquidatrice, la sœur de la tierce personne, et ce, dans le but de protéger le patrimoine de la succession.

[25] Selon l'entreprise cette situation satisfaisait les conditions d'application de l'article 41 de la Loi sur le privé qui prévoit que la personne ayant justifié de son identité, notamment à titre d'héritier, pourra obtenir les renseignements de

⁸ L.R.C. (1985), APP. II, no. 44.

⁹ Art. 10 de la Loi sur le privé.

la personne décédée, si cette communication met en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible :

41. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit refuser de donner communication d'un renseignement personnel 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, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.

[Soulignement ajouté]

[26] Cette exception ne peut s'appliquer en l'espèce. D'une part, la demanderesse d'accès n'a pas démontré son statut d'héritière et d'autre part, elle n'a pas démontré en quoi la communication mettrait en cause ses intérêts et ses droits à ce titre.

[27] La Commission retient des observations de l'entreprise qu'elle avait des doutes sur la bonne gestion du compte du défunt. Cependant, la solution n'est pas de divulguer des renseignements personnels confidentiels à une personne qui pourrait, à son avis, intervenir ou entreprendre des recours.

[28] La Loi sur le privé oblige l'entreprise à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient. La communication de ces renseignements personnels à une tierce personne est une exception à la règle de confidentialité et doit être interprétée restrictivement. Toute communication doit se faire dans le respect de la loi.

[29] La Commission retient que l'entreprise aurait appliqué les directives de la Fédération des caisses Desjardins relativement à tout doute raisonnable concernant une possible exploitation financière des aînés. Or, s'il y a abus ou si l'entreprise a des motifs de croire à une mauvaise gestion par les liquidateurs, des recours peuvent être entrepris en vertu du CcQ et non pas en vertu de la Loi sur le privé.

Directives et sensibilisation du personnel

[30] L'entreprise informe la Commission que l'avis d'intention a été transmis à la Fédération des caisses Desjardins du Québec qui rédige les politiques ou directives et qui sont par la suite adoptées par le conseil d'administration de chaque caisse.

[31] Bien que le présent cas d'espèce soit considéré comme étant exceptionnel, la Fédération des caisses Desjardins accepte de rédiger un encadrement relatif aux légataires à titre particulier et à le diffuser à l'ensemble du Réseau des caisses. De plus, la Fédération s'engage à effectuer un rappel aux gestionnaires de toutes les caisses du Réseau des caisses, afin qu'ils puissent sensibiliser leur personnel à de telles situations.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[32] **DÉCLARE** la plainte fondée.

[33] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de communiquer à des tiers des renseignements personnels concernant une personne décédée, sans qu'elle justifie de son identité et de sa qualité pour avoir accès aux renseignements demandés.

[34] **ORDONNE** à l'entreprise de sensibiliser le personnel aux mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels de l'entreprise notamment en tenant des activités de sensibilisation.

[35] **PREND ACTE** de l'engagement de la Fédération des caisses de rédiger un encadrement relatif aux légataires à titre particulier et à le diffuser à l'ensemble du Réseau des caisses; et de l'engagement à effectuer un rappel aux gestionnaires de toutes les caisses du Réseau des caisses, afin qu'ils puissent sensibiliser leur personnel à de telles situations.

«Original signé»

M^e Lina Desbiens
Membre de la Commission, section de
surveillance