

**COMPLÉMENT DE RÉPONSE
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1
DE UC**

(QUESTION 6.37)



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Siège social
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 515
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone: (418) 528-4141
Télécopieur: (418) 529-3102

Bureau de Montréal
1, Complexe Desjardins, Tour de l'Est, bureau 3210
B.P. 122, Succursale Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1B2
Téléphone: (514) 282-6546
Télécopieur: (514) 844-6170

Québec, ce 11 octobre 1995

Me Stella Leney
Secrétaire-adjointe
Hydro-Québec
75 boul. René-Lévesque ouest
20e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1A4

Chère collègue,

La Commission me prie de vous informer qu'elle a accepté, lors de son assemblée du 27 septembre 1995, les recommandations qui lui ont été soumises au regard de la cueillette et de l'usage par la société Hydro-Québec de renseignements nominatifs relatifs à ses clients.

Vous trouverez ci-joint le document d'appui qui a permis à la Commission de statuer sur cette problématique.

Veuillez agréer, Chère collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Secrétaire et Directeur
du service juridique

ANDRÉ OUIMET

AO/cc

**LA CUEILLETTE ET L'USAGE DES RENSEIGNEMENTS NOMINATIFS
AUPRÈS DES CLIENTS D'HYDRO-QUÉBEC**

RECOMMANDATIONS

À

LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

**Louise Desmarais, analyste
Jean Foisy, analyste
20 septembre 1995**



1. HISTORIQUE DU DOSSIER

Une série de plaintes mettant en cause la légalité de la cueillette par Hydro-Québec (HQ) auprès de ses clients de certains renseignements nominatifs, dont le NAS, a fait l'objet d'une enquête au terme de laquelle la Commission d'accès à l'information a conclu qu'Hydro-Québec ne pouvait recueillir que le nom, le prénom et l'adresse de l'abonné. En corollaire, le NAS, ainsi que certains autres renseignements nominatifs ne s'avéraient pas nécessaires à l'exercice des attributions de l'organisme.

Cette décision de la Commission, ainsi que les ordonnances qui en ont suivi, ont été contestées par la Société d'État et des procédures judiciaires ont été engagées. Après discussions, le 25 mai 1994, les deux organismes sont parvenus à une entente comportant trois points.

D'abord, le retrait par HQ des deux procédures judiciaires pendantes devant la Cour supérieure et la Cour du Québec, et en contrepartie, l'annulation par la Commission de son ordonnance du 29 juillet 1993 adressée à HQ.

Ensuite, l'identification des renseignements nominatifs que pourrait recueillir HQ auprès de ses clients à titre expérimental, et ce, pour une période d'un an. Finalement, la réalisation d'une recherche conjointe ayant pour objectif de circonscrire la nécessité pour HQ de recueillir certains renseignements nominatifs auprès de ses clients, dont le NAS, et d'examiner, s'il y a lieu, des alternatives.

Menée par un comité directeur composé de représentant(e)s des deux organismes, la recherche s'est déroulée du 15 septembre 1994 au 15 mai 1995 et ses résultats ont fait l'objet d'un rapport conjoint déposé à la réunion de la Commission du 16 juin 1995.

2. LA PROBLÉMATIQUE

Au cours de cette recherche, nous avons examiné les activités du Service à la clientèle et tout particulièrement, l'activité emménagement/déménagement, les activités de recouvrement des comptes actifs et de recouvrement et de perception légale des comptes finaux. Il en ressort qu'en regard de la cueillette et de l'usage des renseignements nominatifs, HQ fait face à une problématique qui se caractérise par des contraintes et des besoins qui lui sont propres.

2.1 Ses contraintes

La *Loi sur Hydro-Québec* oblige la Société d'État à fournir de l'électricité à quiconque en fait la demande; en conséquence, HQ doit vendre de l'électricité à tout client, et ce, indépendamment de sa solvabilité et de sa réputation de payeur.

HQ opère dans un contexte de vente à crédit et un client peut consommer de l'électricité sans faire une démarche auprès d'HQ puisque l'électricité est généralement disponible au moment de la prise de possession d'un local, un déménagement n'entraînant pas de débranchement. Finalement, considéré comme un service essentiel, HQ n'interrompt pas le service d'électricité pour des raisons de non-paiement entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

Chacune de ces contraintes prise isolément n'est pas déterminante sur la situation d'HQ. Mais l'addition de celles-ci a pour principale conséquence de privilégier la dimension du service public au détriment de la dimension financière engendrant un déséquilibre dans la relation fournisseur-client, et ce, au désavantage d'HQ.

Cette situation nous est apparue unique à HQ.

2.2 Ses besoins

Nous avons constaté au cours de cette recherche que tous les renseignements nominatifs actuellement recueillis et détenus par HQ n'ont pas la même utilité et la même importance. Concrètement, les renseignements nominatifs les plus utilisés par le personnel des services à la clientèle sont : le numéro de compte, le nom, l'adresse actuelle, l'adresse précédente ainsi que les numéros de téléphone résidentiel et au travail du client.

Nous avons également constaté que ces renseignements nominatifs s'avèrent insuffisants pour permettre à HQ de résoudre certains problèmes particuliers et partant de fonctionner efficacement.

D'une part, la quasi-totalité de ses relations d'affaires se déroulent au téléphone rendant impossible la présentation de tout document permettant de s'assurer de l'identité d'un client, ce qui pose un problème d'envergure si l'on considère qu'HQ traite avec tout près de trois millions

de clients résidentiels. D'autre part, 29% des clients qui déménagent annuellement n'avisent pas HQ. Ce sont donc environ plus de 200 000 clients qu'il faut, chaque année, retracer afin de percevoir et recouvrer les sommes dues.

3. CONCLUSIONS

Face à cette problématique particulière, nous en arrivons aux conclusions suivantes :

3.1 Il nous apparaît nécessaire à HQ de posséder pour chacun de ses clients résidentiels, ses nom, adresse actuelle, adresse précédente ainsi que numéros de téléphone résidentiel et au travail, et ce :

- afin d'entrer en contact avec sa clientèle;
- afin de réaliser les activités reliées à la fourniture et à la vente d'électricité, à la facturation des clients et à la perception et au recouvrement des comptes actifs et finaux.

3.2 Il nous apparaît également nécessaire à HQ de disposer pour chacun de ses clients résidentiels, d'un identifiant à la fois universel, unique et vérifiable, et ce :

- afin de permettre à HQ d'établir l'identité de chacun de ses clients, de le distinguer de tous les autres, d'éviter la création de deux dossiers-clients pour un même client et de relier entre eux les différents comptes d'un même client;
- afin de dépister toute fraude d'identité et de vérifier lors de l'emménagement d'un nouveau client s'il ne s'agit pas d'un ancien client pour lequel un compte est impayé;
- afin d'effectuer le recouvrement des comptes finaux auprès des clients pour lesquels HQ ne possède pas d'adresse ou a une adresse invalide.

3.3 Il ressort qu'un numéro de client unique attribué à chaque client et utilisé comme identifiant permanent soit la solution la plus adéquate à la condition toutefois qu'il soit validé par un identifiant unique, universel et vérifiable. Or, en l'espèce, il s'avère que seul le numéro d'assurance sociale possède ces caractéristiques.

À cet égard, la date de naissance comme alternative au NAS n'a finalement pas été retenue car son caractère unique dépend de sa combinaison à une adresse valide. Or, les cas où HQ ne possède pas cette information sont nombreux. De plus, s'il peut exister deux

personnes portant le même nom et ayant la même date de naissance, elles ne peuvent en principe avoir le même NAS.

4. REMARQUES COMPLÉMENTAIRES

Pour saisir toute la portée de ces conclusions, il nous faut faire deux remarques complémentaires.

4.1 Usage et accessibilité du NAS

Une fois que l'identité de chaque client est validée à l'aide de son NAS, HQ lui attribue un numéro de client unique qui sert d'identifiant et de point d'ancrage permanent de ce client dans son système de gestion de données.

Un client qui a oublié son numéro de client ou qui prétend être un nouveau client fournit alors son NAS; s'il s'agit d'un ancien client, pour lequel il peut exister ou non un compte final impayé, le système informatique restitue le numéro de client unique correspondant à ce NAS.

Seul le numéro de client unique sera accessible et utilisé par le personnel d'HQ dans le cadre de l'ensemble de ses relations avec la clientèle. Par ailleurs, le NAS ne sera accessible et utilisé que par le personnel affecté spécifiquement au recouvrement et à la perception des comptes finaux.

Soulignons finalement que la cueillette du NAS permet de réduire le nombre de renseignements nominatifs qu'elle recueille présentement auprès de ses clients, justement pour suppléer au NAS; il nous semble que cela s'avère au bout du compte plus respectueux de la vie privée des personnes concernées.

4.2 La portée universelle du principe de nécessité

Envisagé sous l'angle de la relation individuelle entre HQ et chacun de ses clients, on pourra contester la nécessité pour HQ de recueillir le NAS de tous ses clients en invoquant que ce renseignement nominatif n'est pas nécessaire dans tous les cas, la majorité de ses clients n'étant ni des fraudeurs, ni de mauvais payeurs, ni des déménageurs chroniques.

Le problème avec cet argument, c'est qu'il repose essentiellement sur un constat a posteriori qui refuse de prendre en compte le fait qu'HQ ignore lesquels parmi ses anciens ou ses nouveaux clients déménageront sans laisser d'adresse, cesseront de payer leurs comptes, bref deviendront des clients à risques ou problématiques.

Un autre problème avec cet argument, c'est qu'il suppose que la portée universelle du critère de nécessité commande obligatoirement une application universelle et immédiate. En d'autres mots, si le NAS n'est pas nécessaire aujourd'hui et pour chacun des clients, en conséquence, ce renseignement n'est pas nécessaire à l'organisme.

L'article 64 met en lien la notion de nécessité avec celle de l'exercice des attributions de l'organisme. Or, dans le cas d'HQ, «est nécessaire à l'exercice de ses attributions» ce qui lui permet d'identifier ses 2 800 millions de clients, de gérer autant de dossiers-clients et de composer avec le fait que plus de 700 000 clients déménagent annuellement et que sur ce nombre, elle doit en retracer annuellement plus de 200 000 déménagés sans laisser d'adresse afin de recouvrer les sommes qui lui sont dues.

Il ne s'agit pas d'un phénomène marginal ou passager que l'on peut balayer du revers de la main, mais d'un problème récurrent dont la résolution passe par la cueillette d'un identifiant unique, universel et vérifiable.

5. RECOMMANDATIONS

Aux fins de l'application de l'article 64 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous recommandons :

5.1 Qu'Hydro-Québec puisse recueillir auprès de tous ses clients les renseignements nominatifs suivants :

- les nom, prénom et adresse du client;
- son adresse précédente;
- ses numéros de téléphone résidentiels et au travail.

5.2 Qu'Hydro-Québec puisse recueillir auprès de tous ses clients le numéro d'assurance sociale afin de constituer pour chacun de ses clients un identifiant, soit le numéro de client unique.

5.3 Qu'en corollaire, Hydro-Québec procède à la destruction de tous les renseignements nominatifs qu'elle détient sur ses clients autres que ceux énumérés précédemment.

Aux fins de l'application de l'article 62 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous recommandons :

5.4 De limiter l'accès et l'utilisation du NAS, une fois validée l'identité d'un client et attribué le numéro de client unique, aux seules personnes auxquelles ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions à savoir le recouvrement, si requis, et la perception légale des comptes finaux.

5.5 De demander à Hydro-Québec de présenter à la Commission d'accès à l'information, dans les trois mois, les modalités et l'échéancier de mise en oeuvre de ces recommandations incluant la formation de son personnel des services à la clientèle et l'information de sa clientèle.

5.6 De rappeler à Hydro-Québec son obligation de légaliser cette pratique.

**Un défi de taille :
conjuguer la protection
des renseignements personnels
et
les pratiques administratives**

— Suivi —

RAPPORT SUR LA SÉCURITÉ
ET LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS DANS L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL
(PARTIE 1)

JUIN 1999

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Table des matières

Mot du président	7
Liste des sigles	9
Bureau de la statistique du Québec	10
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	12
Commission de la santé et de la sécurité du travail	16
Conseil du trésor	17
Directeur général des élections	23
Hydro-Québec	27
Ministère de l'Éducation du Québec	30
Ministère de l'Environnement et de la Faune	35
Ministère de la Culture et des Communications (Archives nationales)	36
Ministère de la Santé et des Services sociaux	37
Ministère de la Sécurité publique	42
Ministère de la Solidarité sociale	46
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	56
Ministère des Transports du Québec	59
Ministère du Conseil exécutif	64
Ministère du Revenu du Québec	66
Régie de l'assurance maladie du Québec	71
Régie des rentes du Québec	73
Société d'habitation du Québec	77
Société de l'assurance automobile du Québec	80
Société des établissements de plein air du Québec	86
Sûreté du Québec	89

Mot du président

Voilà exactement un an, la Commission d'accès à l'information publiait « Un défi de taille : conjuguer la protection des renseignements personnels et les pratiques administratives ». Ce rapport dressait le bilan de la vérification menée par la Commission dans 19 ministères et organismes au sujet des recommandations, avis, conseils et ordonnances émis par la Commission entre 1992 et 1997. Le présent rapport complète cet examen et présente également le résultat de la vérification effectuée auprès de trois autres ministères et organismes, soit le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Cette vérification, ciblée et ponctuelle, avait été engagée, il faut le rappeler, à l'invitation du Conseil des ministres, en novembre 1997. Il s'agissait là d'une démarche originale et majeure. Au fil des années, les coups de sonde du Vérificateur général se sont intégrés dans les habitudes, dans les mesures de contrôle de l'administration publique. De la part de la Commission d'accès à l'information, et dans le domaine spécifique de la protection des renseignements personnels, rien de semblable n'avait jusque là été tenté, ne serait-ce que de façon très limitée.

Certains ont été surpris des questions, des exigences de la Commission durant cette vérification. Pourquoi produire documents et rapports qui visent des actions déjà menées? Il s'agit pourtant là de l'essence et de la finalité même de la vérification. L'objet n'est pas de jouer les policiers, loin de là. Il s'agit tout au contraire de voir comment se sont traduites, dans les faits, les recommandations et directives de la Commission. Y a-t-il eu interprétation divergente, respect intégral ou accommodement de telle ou telle recommandation? Dans la pire des hypothèses, pourquoi est-on passé outre à l'une ou l'autre recommandation?

À la suite de cet exercice qui s'est achevé en juin 1998, le « Défi de taille » a présenté une liste de 192 recommandations très précises, adressées à chacun des ministères et organismes qui ont fait l'objet de cette vérification. Un an plus tard, qu'en est-il de ces recommandations? Telle est la question qui a structuré les démarches engagées par les analystes de la Commission, dès le mois de juillet 1998.

Au terme d'une relance systématique, la dernière ayant été lancée le 28 mai 1999, la Commission a procédé à un ultime examen de cette vérification. Cette vérification a été menée, on l'a signalé l'an dernier, selon une méthodologie plutôt classique. Ministères et organismes ont pu se prononcer sur chacun des constats et remarques formulés par les analystes. Ensuite, la Commission, organisme collégial, a examiné et adopté chacune des 192 recommandations.

Au moment de la publication d'« Un défi de taille », certains observateurs se sont étonnés de la quantité de questions soulevées par la Commission. Certains y ont vu l'indice de problèmes et de lacunes majeurs, quinze ans après la mise en place du régime de protection des renseignements personnels dans le système public.

L'existence de problèmes, la mise à jour d'interprétation divergente ne doivent pas cependant voiler le chemin accompli au cours de ces quinze années. Personne ne s'attendait à des miracles. La pensée magique est rarement au rendez-vous des innovations législatives qui visent une transformation des pratiques et habitudes administratives.

Le constat et le tableau que présente cette version définitive d'« Un défi de taille » confirment la Commission dans sa volonté, affichée depuis le milieu des années 80, d'accorder la priorité à la sensibilisation, à la prévention grâce à une double démarche de pédagogie et d'accompagnement.

« Un défi de taille » livre aussi des pistes d'actions. La Commission a déjà annoncé sa décision de systématiser son programme de vérification. Ce programme s'inspirera certes des mêmes principes qui ont soutenu la démarche aboutissant à « Un défi de taille ». Ce

programme de vérification s'inscrit aussi dans la préparation de la prochaine révision quinquennale des deux lois à l'égard desquelles la Commission a reçu un mandat de surveillance de l'Assemblée nationale. La Commission a déjà retenu une dizaine de recommandations restées en suspens ou encore en voie d'être mises en oeuvre. De même, ces recommandations vont donc s'inscrire dans ce programme de vérification.

Dès la fin de l'été, la Commission soumettra à cette démarche de vérification l'ensemble des autorisations de recherche qu'elle a accordées au cours des dernières années. Ces autorisations, assorties de conditions et de modalités, permettent à des chercheurs d'obtenir accès à des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, conformément aux dispositions de l'article 125 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. De même, ce genre de vérification pourra, à la limite, avoir un effet dissuasif. Début de la sagesse? Peut-être, mais la Commission mise davantage sur l'adhésion encore plus significative des dirigeants et gestionnaires de l'administration publique aux principes et aux orientations érigées au rang d'obligation législative et significative par l'Assemblée nationale du Québec.

* * *

J'exprime mes remerciements les plus sincères à tous ceux qui ont collaboré à la préparation d'« Un défi de taille », de même qu'à tous les analystes de la Direction de l'analyse et de l'évaluation de la Commission d'accès à l'information qui, sous la direction de M^c Simon Lapointe, ont pris en charge le suivi des 192 recommandations énoncées par la Commission.

Le 22 juin 1999



PAUL-ANDRÉ COMEAU

Liste des sigles

ACJQ	Association des centres jeunesse du Québec	MRQ	Ministère du Revenu du Québec
ANQ	Archives nationales du Québec	MSP	Ministère de la Sécurité publique
BSQ	Bureau de la statistique du Québec	MSS	Ministère de la Solidarité sociale (anciennement ministère de l'Emploi et de la Solidarité — MES)
CAJ	Commission d'accès à l'information	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
CARRA	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	MTQ	Ministère des Transports du Québec
CRPQ	Centre de renseignements policiers du Québec	NAM	Numéro d'assurance maladie
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail	NAS	Numéro d'assurance sociale
CT	Conseil du trésor	OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
CTQ	Centre travail Québec	PAE	Programme d'aide aux employés
DACOR	Dossiers administratifs correctionnels	PCQ	Protecteur du citoyen
DGÉC	Directeur général des élections du Canada	RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
DGÉQ	Directeur général des élections du Québec	RICIB	Réseau intégré de communication informatique et bureautique
DRHC	Ministère du Développement des ressources humaines du Canada	RRQ	Régie des rentes du Québec
EHDAA	Élèves handicapés et en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	SAGIP	Système automatisé de gestion des informations sur le personnel
HQ	Hydro-Québec	SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
MCE	Ministère du Conseil exécutif	SEPAQ	Société des établissements de plein air du Québec
MCIC	Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada	SHQ	Société d'habitation du Québec
MEF	Ministère de l'Environnement et de la Faune	SQ	Sûreté du Québec
MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec	SYGBEC	Système budgétaire et comptable
MRCI	Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration		

Hydro-Québec (HQ)

1 - Enquête

Objet : À la suite d'une enquête et d'une longue recherche, la Commission d'information (CAI) a produit un avis qui reconnaît la nécessité pour HQ de distinguer ses clients résidentiels par un identifiant universel, unique et vérifiable. À cette fin, la CAI détermine les renseignements personnels qui peuvent être recueillis par HQ; de son côté, le gouvernement autorise par décret HQ à recueillir le numéro d'assurance sociale (NAS) de ses clients résidentiels. En prévision de ce décret, la CAI a imposé à HQ des exigences supplémentaires, soit la destruction d'une série de renseignements personnels qui avaient été colligés par HQ au sujet de ses clients. De plus, elle limite l'utilisation du NAS aux seules activités de recouvrement judiciaire des comptes impayés.

Observations	Remarques	Recommandations	Commentaires de l'organisme	Suivi
1.1 Les renseignements « Date de naissance » et « Références » sont encore disponibles aux fonctionnaires qui ont accès aux systèmes « clientèles » d'HQ.	Le 10 juillet 1998, HQ prévoit bloquer l'accès aux dates de naissance et aux références des systèmes « clientèles ». Ces renseignements seront conservés dans les banques de données.	1.1 HQ doit détruire d'une façon irréversible les enregistrements de « Date de naissance » et de « Références » présents dans toutes ses banques de données.	L'engagement déjà mentionné sera respecté comme suit : - le 12 juillet, les enregistrements « date de naissance » et autres « références » n'apparaîtront plus à l'écran électronique pour tous les employés; - le 31 juillet, tous ces enregistrements seront détruits des fichiers électroniques.	Recommandation suivie.
1.2 Des cadres et des conseillers de différents services ont des profils d'accès qui leur permettent d'obtenir les NAS en tout temps.	L'avis de la CAI limite l'accès au NAS seulement aux cas de recouvrement judiciaire.	1.2.1 HQ doit limiter l'accès au NAS aux seuls cas de recouvrement et de perception judiciaire des comptes finaux.	Cet accès au NAS est déjà limité aux cas de recouvrement et de perception des comptes finaux. Les cadres et conseillers du domaine recouvrement doivent continuer à utiliser cette information. Cependant, ils seront avisés de ne pas partager leur accès à toute autre personne extérieure à leur unité. Un rappel sera diffusé aux autres cadres et conseillers des autres domaines de travail que cet accès au NAS est limité aux personnes précitées.	Recommandation suivie.
1.3 HQ fait appel régulièrement à Équifax pour le traitement des comptes finaux.	La CAI n'a jamais autorisé cette entente de communication entre HQ et Équifax.	1.2.2 HQ doit informer la CAI de la mise en œuvre de cette mesure.	L'information sur la réalisation de la diffusion précitée sera transmise à la CAI.	Recommandation suivie.
1.3 HQ fait appel régulièrement à Équifax pour le traitement des comptes finaux.	La CAI n'a jamais autorisé cette entente de communication entre HQ et Équifax.	1.3 HQ doit mettre fin immédiatement aux échanges de renseignements avec Équifax.	Le contrat de services professionnels pour le recouvrement avec une firme spécialisée n'a pas à être autorisé par la CAI puisque l'article 67.2 de la Loi sur l'accès permet cet échange mais à certaines conditions respectées et inscrites à l'appel d'offres.	La difficulté soulevée par cette recommandation se réglera par l'adoption et l'entrée en vigueur d'une éventuelle modification législative à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le secteur privé.

Observations	Remarques	Recommandations	Commentaires de l'organisme	Suivi
1.4 Un document interne d'HQ laisse croire que le NAS est fourni ou validé par le ministère du Revenu.	1.4	HQ doit éliminer cette référence de ses documents internes.	L'article 68 de la Loi ne s'applique pas ici tel que confirmé par des interprétations données à la Loi. L'arrêt, même momentanément, de l'utilisation de ces services aura des impacts majeurs sur le recouvrement des mauvaises créances et ne devrait pas être lié à cette problématique.	Recommandation suivie.

2- Autorisation de recherche

Objet : En 1995, un chercheur intervient auprès de la CAI pour savoir s'il peut, comme le lui demandait HQ, transmettre au bureau médical des renseignements personnels qui lui ont permis de produire l'étude commandée par HQ. Le chercheur avait obtenu ces renseignements du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de la Régie des rentes du Québec (RRQ) en vertu d'une autorisation accordée par la CAI en 1988. Il se voyait alors imposer l'obligation de détruire ces renseignements au plus tard le 31 décembre 1991.

Observations	Remarques	Recommandations	Commentaires de l'organisme	Suivi
2.1 HQ veut obtenir des renseignements qui ont été fournis au chercheur par la RRQ et le MSSS en vertu d'une autorisation de recherche. Ces renseignements, il faut le préciser, devaient être détruits le 31 décembre 1991.	La CAI a autorisé le chercheur à obtenir ces renseignements en vue d'une recherche bien précise. L'autorisation ne vise pas d'autres recherches qui pourraient être entreprises par le chercheur, encore moins par un autre organisme.	2.1 Le chercheur doit détruire tous les renseignements personnels en sa possession, conformément aux dispositions de l'autorisation de la CAI.	Les données encore détenues par l'École de santé au travail de l'Université McGill doivent être conservées tel que demandé dans les correspondances d'HQ des 16 mai et 8 septembre 1995, soit lors d'une demande d'autorisation faite à la CAI. Une réponse de la CAI était attendue après plusieurs rencontres et discussions. Ainsi, à la suggestion du vérificateur une nouvelle demande sera présentée sous peu. À cet effet, la CAI pourrait détenir ces données ou indiquer toutes conditions de conservation et d'utilisation. Ces données ont une valeur inestimable et peuvent à nouveau servir pour compléter l'étude importante menée avec d'autres organismes intéressés aux suites à déterminer. La conservation des données peut faire partie de l'essence même de cette recherche tenant compte du long terme pour réévaluer les effets de	La CAI a reçu une nouvelle demande d'autorisation de recherche pour régulariser la situation. Cette demande est à l'étude.

l'exposition aux champs magnétiques et électri-
ques.

3- Courrier électronique

Objet : Info-conseil sur la confidentialité des renseignements personnels de mars 1997 concernant le courrier électronique.

Observations	Remarques	Recommandations	Commentaires de l'organisme	Suivi
3.1 Le courrier électronique n'est pas chiffré.		3.1 HQ doit chiffrer les messages qui contiennent des renseignements personnels.	L'utilisation de ce type de messages est très peu fréquente et la nécessité de « chiffrer » ces messages doit être démontrée pour investir une somme importante dont la réalisation doit être planifiée avec un budget important. De plus, cette façon de faire nécessitera des ententes avec des tiers pour s'assurer de la compréhension des informations transmises, démarches non justifiées par l'usage et le risque actuels. La réalisation de cette démarche demande une longue période de préparation et de réalisation s'échelonnant sur plusieurs années.	Pour les unités détenant des renseignements sensibles, la recommandation sera mise en oeuvre en mai 1999. Quant aux autres unités, le chiffrage se fera graduellement en tenant compte des disponibilités budgétaires. Une vérification ultérieure sera faite.
3.2 Aucune règle de gestion et d'utilisation du courrier électronique n'a été mise au point.		3.2 HQ doit établir des règles d'utilisation du courrier électronique externe en ce qui a trait à la transmission de renseignements personnels.	Les règles d'utilisation du courrier électronique externe quant à la transmission de renseignements personnels seront écrites et diffusées pendant le dernier quart de cette année.	Recommandation suivie.