 <p>LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec</p>	Section	Page
	5.2.7	1
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

OBJECTIFS

La divulgation de renseignements personnels, dans le contexte de cette politique, vise à intervenir rapidement pour porter secours à une personne en danger, soit en l'informant d'une menace à son égard, soit en informant toute personne susceptible de lui porter secours.


Cette politique affirme l'engagement du Protecteur du citoyen à mettre en place des procédures d'application de la loi et d'accompagnement requis tout au long du processus de divulgation afin de supporter la personne qui a connaissance de la menace.

Cette politique établit des principes directeurs et des règles qui régissent la divulgation de renseignements personnels lorsque cela est jugé nécessaire afin de porter secours, au sens de l'article 2 de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12), à une personne ou un groupe de personnes dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée, incluant les membres du personnel.

Cette politique ne remplace pas la *Politique relative aux personnes subissant des actes d'agression*, laquelle prévoit des mesures spécifiques d'assistance et d'intervention institutionnelles lorsqu'un employé est directement menacé.

CHAMP D'APPLICATION

L'ensemble du personnel, y compris son dirigeant, les contractuels, dans l'exercice de leurs fonctions ou en relation avec l'exercice des fonctions.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	5.2.7	2
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

DÉFINITIONS

Divulgation :

Le fait de communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne ou du groupe dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée, dans le but de lui porter secours. Le fait de communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne qui profère une menace.

Menace grave :

Danger imminent de mort ou de blessures graves, telles que :

- menace de se suicider;
- menace de tuer quelqu'un;
- menace de commettre un acte de violence (ex. : enlever une personne, l'attendre à sa résidence avec une arme);
- menace de s'en prendre aux proches de la personne;
- toute autre menace comportant l'idée de porter atteinte à la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes.

Extrême urgence :


Situation où la vie ou l'intégrité physique d'une personne semble être menacée directement et immédiatement.

Personnes désignées :

Les personnes à contacter sur le champ sont, dans l'ordre :

- le coordonnateur concerné, lorsqu'applicable, et le directeur;
- le responsable de la protection des renseignements personnels (directeur du soutien à la gouvernance) ou son substitut (vice-protecteur Affaires institutionnelles et prévention);
- le conseiller en protection des renseignements personnels
- un conseiller juridique de la Direction des affaires juridiques;
- le vice-protecteur Services aux citoyens et aux usagers;
- le protecteur du citoyen.

Voir l'aide-mémoire pour les noms et coordonnées.

	Section	Page
	5.2.7	3
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

Personne ou groupe de personnes dont la vie est menacée (mort, blessures graves) :

- Une personne qui dit ou écrit qu'elle va se suicider (menace contre elle-même);
- une personne ou un groupe de personnes à l'égard de qui une autre personne profère, verbalement ou par écrit, des menaces de mort ou menace de commettre un acte de violence.

Renseignements personnels :

Tout renseignement concernant une personne physique et qui permet de l'identifier tels : le nom, l'adresse, les coordonnées, l'apparence physique, ainsi que le fait qu'elle a communiqué avec le Protecteur du citoyen.

Renseignements qui peuvent être divulgués :

Tout renseignement nécessaire pour porter secours à la personne ou au groupe de personnes en danger (ex. : nom, adresse, téléphone, apparence physique, localisation, etc.).

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. *La Charte des droits et libertés de la personne* énonce que :


« 2. Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.

Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable ».

Cette disposition s'applique à l'ensemble du personnel du Protecteur du citoyen et à son dirigeant, dans l'exercice de leurs fonctions et justifie la divulgation de renseignements personnels.

2. *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) prévoit quant à elle que :

« 59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

	Section	Page
	5.2.7	4
Politique administrative	Émission 25 août 2003	Dernières révisions 6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

(...) 4° 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;

« 59.1. Outre les cas prévus à l'article 59, un organisme public peut également **communiquer un renseignement personnel**, sans le consentement des personnes concernées, **en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide**, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.


La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués par le personnel de l'organisme. Le personnel est tenu de se conformer à cette directive. »

« 60 al. 4. Lorsqu'un organisme public communique un renseignement personnel par suite d'une demande faite en vertu des paragraphes 1° à 4° de l'article 59, le responsable de la protection des renseignements personnels au sein de cet organisme doit enregistrer la communication ».

« 60.1. L'organisme qui communique un renseignement en application de l'article 59.1 ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Lorsqu'un renseignement est ainsi communiqué, le responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation doit inscrire la communication dans un registre qu'il tient à cette fin ».

3. Dans ces cas, la rapidité de l'intervention est essentielle.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	5.2.7	5
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

4. L'évaluation d'une situation de menace grave relève d'abord de la personne qui a entendu des propos menaçants ou constaté tout acte pouvant constituer une menace grave; elle peut être aidée dans cette évaluation par les personnes désignées dans cette politique.
5. La divulgation comme telle de renseignements personnels ne relève pas nécessairement de la personne qui a entendu les menaces ou constaté tout acte pouvant constituer une menace grave, et peut être confiée à d'autres personnes désignées dans cette politique.
6. Le Protecteur du citoyen apporte encadrement et soutien tout au long du processus de divulgation et après cette divulgation [Voir Annexe II].
7. De façon préventive, le Protecteur du citoyen dispense la formation et l'information appropriées à l'ensemble du personnel.


MODALITÉS D'APPLICATION

1. **Connaissance d'une menace et évaluation de son caractère urgent et sérieux**

Sauf en cas d'extrême urgence, tout employé qui a connaissance d'une menace grave (voir la définition) et a un motif raisonnable de croire à l'existence d'un danger imminent à l'endroit d'une personne ou d'un groupe, en informe son coordonnateur, lorsqu'applicable, et son directeur. En l'absence du directeur, il doit s'adresser à l'une des autres personnes désignées dans la présente politique, en sus de son coordonnateur.

Ensemble, ils évaluent le caractère urgent et sérieux de la menace, selon leur bon jugement. Ils évaluent également dans quelle mesure les personnes sont identifiables. Au besoin, ils sollicitent l'avis d'une personne désignée. Les personnes désignées peuvent être consultées en tout temps à l'égard d'une telle situation.

En cas d'**extrême urgence**, la personne qui a connaissance de la menace peut prendre la décision seule selon son bon jugement. Elle en avise son coordonnateur, lorsqu'applicable, et son directeur dans les meilleurs délais.

 <p>LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec</p>	Section	Page
	5.2.7	6
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

2. Divulgence de renseignements

Si la menace est jugée grave, sérieuse et imminente, et que la personne ou le groupe de personnes menacées est identifiable, les personnes ayant procédé à l'évaluation de la situation, déterminent :

- qui procède à la divulgation;
- quels renseignements seront divulgués;
- à qui la divulgation doit être faite (ex. : 911, la police locale, la personne concernée, son représentant, le Centre de prévention du suicide ou toute personne susceptible de lui porter secours).

3. Documents à compléter


Ultérieurement à la divulgation :

Avis au responsable de la protection des renseignements personnels

Le directeur informe avec diligence le responsable de la protection des renseignements personnels qu'une divulgation en vertu des articles précités a été faite et lui remet l'*Avis de divulgation* dûment complété et signé (annexe I).

Mention de l'événement :

- Le responsable de la protection des renseignements personnels évalue, selon le cas, s'il doit *enregistrer* la communication dans le dossier client, dans la banque de données des enquêtes ou de la qualité des services.
- Le responsable de la protection des renseignements personnels s'assure que la communication soit *inscrite* dans le registre prévu à cette fin.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	5.2.7	7
Politique administrative	Émission	Dernières révisions
	25 août 2003	6 octobre 2009 4 octobre 2011 6 octobre 2015 8 juillet 2019
TITRE : POLITIQUE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DE PERSONNES EN DANGER		

RESPONSABILITÉS

Le responsable de la protection des renseignements personnels tient un registre de toutes les divulgations en vertu de l'article 60.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et fait rapport au Protecteur du citoyen au 31 mars de chaque année.

Le vice-protecteur *Affaires institutionnelles et prévention* est responsable de la mise en œuvre de cette politique en s'assurant que :

- les personnes désignées sont informées de leurs responsabilités;
- tout le personnel reçoit l'information et la formation nécessaire.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur le 25 août 2003.

La Protectrice du citoyen

ANNEXE I

Avis de divulgation de renseignements personnels en cas de menaces graves à la vie, santé ou sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes

(art.60 et 60.1 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT :

ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR :

DATE : _____

HEURE : _____

PROPOS MENAÇANTS :

- par qui : _____
- à l'égard de qui : _____
- nature de la menace : _____

EMPLOYÉ QUI EN A EU CONNAISSANCE :

ÉVALUATION DE LA SITUATION :

- personnes consultées :

CRITÈRES CONSIDÉRÉS :

(Il s'agit d'évaluer le sérieux des intentions de la personne qui menace et **non** d'évaluer la justesse des perceptions du membre du personnel qui a eu connaissance des menaces)

- la possibilité d'identifier la personne ou le groupe de personnes menacées :

- l'urgence :

- la crédibilité :

DIVULGATION :

- heure : _____
- date : _____
- à qui : _____
- par qui : _____

INFORMATION DIVULGUÉE :

AUTRES COMMENTAIRES :

SUIVI :

- oui : _____
- non : _____

Réservé à l'usage du responsable de la protection des renseignements personnels

INSCRIPTION AU REGISTRE (ART. 60.1)

ENREGISTREMENT DE L'ÉVÉNEMENT (ART. 60) localisation :

Directeur

Responsable de la protection des
renseignements personnels

Employé(e)

ANNEXE II

Informations supplémentaires

1. Conséquences possibles découlant d'une divulgation

Exonération de responsabilité

L'article 1471 du Code civil du Québec établit qu'une personne qui porte secours à autrui est exonérée de toute responsabilité pour le préjudice qui peut en résulter, à moins que ce préjudice ne soit dû à sa faute intentionnelle ou à sa faute lourde.

À la suite de la divulgation d'une menace de suicide

Sauf circonstances exceptionnelles, il ne devrait pas y avoir de suites en ce qui concerne cette divulgation.

À la suite de la divulgation d'une menace grave d'acte de violence

- La police peut demander que la personne qui a été témoin de la menace (ex. : au téléphone, en personne) fasse une déposition si une plainte est déposée contre la personne qui a proféré la menace;
- la personne qui a été témoin de la menace peut être appelée à témoigner devant le tribunal de ce qu'elle a vu ou entendu;
- si c'est sur une boîte vocale ou dans un écrit que se trouvent les menaces, une personne désignée peut témoigner de la provenance, de l'heure et de la date de la menace et déposer l'enregistrement ou l'écrit, le cas échéant.

2. Mesures d'assistance et d'accompagnement offertes au personnel

Soutien psychologique

Le plus souvent, le comportement violent d'un client engendre un stress supplémentaire, l'inquiétude et la peur chez les personnes touchées et elles ont besoin d'en parler. Ainsi, tout événement devrait faire l'objet d'une analyse, formelle ou informelle, afin de clore positivement et concrètement l'incident. Pour ce faire, la personne concernée peut être soutenue par un collègue de travail ou par son gestionnaire, en fonction de la procédure établie dans l'unité administrative.

Le gestionnaire rappelle à l'employé l'existence du Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE) et lui fournit les coordonnées des personnes qui en sont responsables au Centre de services partagés du Québec, conformément à l'entente de services conclue entre le Protecteur du citoyen et cet organisme. Ainsi, la personne peut recevoir une aide professionnelle pour mieux gérer la tension émotive créée par l'environnement ou pour réduire son stress. La personne responsable du PAE pourra faciliter la consultation de ressources spécialisées au besoin.

Le gestionnaire pourra lui-même s'adresser à l'une des personnes responsables du PAE pour être conseillé dans ses démarches.

À Québec et pour les régions autres que Montréal, communiquez aux numéros de téléphone suivants :

Québec : (418) 646-4616
Montréal : 1-866-327-4616

Déclaration à la police

- Nul n'est obligé de faire une déclaration à la police ; cependant, si une personne a été témoin d'un événement, elle peut être assignée à témoigner devant le tribunal, même si elle n'a pas fait de déclaration, verbale ou écrite;
- une personne désignée, un conseiller juridique de la Direction des affaires juridiques ou toute autre personne désignée par le Protecteur du citoyen peut l'accompagner lors de sa rencontre au poste de police pour faire sa déclaration, si l'employé en fait la demande;

- toutes absences et frais de repas et de déplacement découlant d'une divulgation sont traités en fonction de ce qui est prévu dans les conventions collectives et autres conditions de travail que l'on applique chez le Protecteur du citoyen;
- l'employé a le droit d'obtenir une copie d'une déclaration faite aux policiers. D'ailleurs, il est souhaitable qu'il la demande car elle pourra lui servir d'aide-mémoire s'il est assigné à témoigner.

Si un employé reçoit une assignation à témoigner devant le tribunal

- Un employé qui reçoit une assignation à témoigner devant un tribunal (un *subpoena*) a l'obligation de se présenter et d'être disponible à l'heure et à la date fixées;
- l'employé assigné à témoigner est accompagné lors de sa présence au tribunal par une personne désignée dans cette politique ou désignée par le Protecteur du citoyen;
- il a également droit au remboursement des frais de déplacement et de repas et au paiement ou à la compensation du temps pris hors des heures normales de travail;
- lorsqu'un employé reçoit une assignation à témoigner, il en avise le vice-protecteur *Affaires institutionnelles et prévention* en lui transmettant copie de celle-ci; ce dernier ou le conseiller juridique qu'il désigne peut faire des démarches, le cas échéant, pour s'assurer de la nécessité du témoignage ; dans tous les cas, le Protecteur du citoyen est avisé de l'assignation et des suites qui y ont été données;
- le vice-protecteur *Affaires institutionnelles et prévention* ou le conseiller juridique qu'il a désigné donne les explications nécessaires et répond aux questions de l'employé avant sa présence à la Cour.

Absence d'immunité de témoigner, sauf cas d'exception :

- L'article 34 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, qui prévoit que « nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de (sa) fonction (...) ni de produire un document contenant un tel renseignement » ne s'applique qu'en matière civile ou administrative, et non en matière criminelle; l'employé ne peut donc pas invoquer l'immunité de l'article 34 pour être dispensé de témoigner.
- Par contre, le Protecteur du citoyen peut s'opposer, pour des raisons exceptionnelles, en vertu de l'article 37 de la Loi sur la preuve au Canada, à la divulgation de renseignements « qui ne devraient pas être divulgués pour des raisons d'intérêt public déterminées ».