



Approches faites par les agences de sécurité ou d'exécution de la loi

Guide pour les organisations

Dans le cadre de leur travail au service des réfugiés et des immigrants, les organisations pourraient être approchées par des agences de sécurité ou d'exécution de la loi, telles que l'ASFC¹, le SCRS², la GRC³ ou la police locale.

Ce document est conçu pour aider les organisations à comprendre leurs obligations et leurs droits.

Les organisations membres sont invitées à soumettre leurs commentaires par rapport à ce document au CCR pour des mises à jour futures.

POINTS CLÉS

- A. Les organisations ne sont **pas tenues par la loi** de répondre aux questions des agences d'exécution de la loi.
- B. Les organisations ont l'obligation de **protéger la vie privée de leurs clients et d'agir dans leur intérêt**.
- C. Les organisations pourraient être légalement tenues de divulguer des renseignements personnels dans des situations spécifiques, notamment pour se **conformer à une assignation à comparaître, à un mandat ou à une ordonnance d'une cour**.
- D. Les organisations devraient **adopter un protocole pour répondre** aux approches d'agences d'exécution de la loi, dont le principe fondamental serait qu'aucune information personnelle ne sera divulguée sans le consentement du client en question.
- E. Les organisations devraient avoir une **politique de protection de la vie privée** qui souligne leur engagement à protéger les renseignements personnels de leurs clients, et afficher celle-ci à l'endroit où leurs clients reçoivent leurs services ainsi que sur leur site web.
- F. Les organisations devraient s'assurer que leurs employés et leurs bénévoles soient adéquatement **formés** en ce qui concerne le protocole et la politique de la vie privée, et qu'ils soient appuyés s'ils subissent des pressions de la part d'agences d'exécution de la loi.
- G. Les organisations qui sont approchées par des agences d'exécution de la loi devraient **documenter** l'interaction de façon détaillée.

¹ Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) : responsable des frontières et de l'exécution de la loi en matière d'immigration.

² Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) : Agence d'espionnage canadienne, responsable des activités qui sont considérées comme représentant une menace à la sécurité canadienne.

³ Gendarmerie royale du Canada (GRC) : service national de police canadien.

Scénarios

- Un agent de l'ASFC téléphone à une organisation et, sans s'identifier, demande à parler à un demandeur d'asile dont la requête a été rejetée, en utilisant son nom. L'organisation soupçonne que l'ASFC cherche à déterminer si la personne a changé d'adresse, ce que l'agence pourrait interpréter comme une indication que la personne n'a pas l'intention de se présenter pour son renvoi.
- Un agent du SCRS se présente à une organisation, demandant à parler à un client en utilisant son nom. Il pose beaucoup de questions.
- Une employée d'une organisation est approchée par un agent du SCRS, qui lui demande de les aider à mieux comprendre la communauté locale, selon le pays d'origine de l'employée. L'employée est contactée à l'extérieur du travail : il n'est pas clair si le SCRS s'intéresse à elle en tant que source d'information à cause de son lieu de travail.
- La police appelle l'organisation à propos d'une cliente. La cliente a été portée disparue, et sa famille et la police sont à sa recherche.
- Un client, dont le filtrage de sécurité du SCRS est en cours, propose une employée de l'organisation en tant que référence.
- Le SCRS contacte un employé originaire de l'extérieur du Canada à deux reprises, pour lui demander sa coopération s'il entend quoi que ce soit dans sa communauté.

Suggestion d'éléments pour le protocole d'une organisation

Principes clés:

- Aucun renseignement personnel ne sera divulgué sans le consentement du client, sauf si la loi l'exige.
 - Il est possible, lors de circonstances **exceptionnelles**, que l'information soit divulguée sans le consentement du client, dans les cas où il est manifestement dans l'intérêt du client de la divulguer, et lorsque le consentement ne peut être obtenu à temps : dans ces cas, le client sera informé dès que possible de l'information qui a été divulguée. Il est essentiel de faire part d'une grande prudence dans ces cas, puisqu'il est difficile pour une agence de déterminer si c'est dans l'intérêt du client.
1. Si l'organisation est approchée par une agence d'exécution de la loi à propos d'un client, les employés répondront qu'ils ne peuvent pas répondre avant d'avoir obtenu le consentement de la personne en question, et demanderont le nom de l'agent et ses coordonnées. Selon le niveau de l'employé, la personne contactée en premier lieu devra peut-être demander à l'agent de s'adresser directement à un superviseur ou à une personne désignée à cet effet.

2. L'organisation documentera l'approche, y compris en prenant note des détails spécifiant comment et où les employés ont été approchés (au bureau ou à l'extérieur du bureau), et quelles questions ont été posées.
3. L'organisation fera un rapport de toute demande faite par une agence de l'exécution de la loi à propos d'un client, et le présentera au client en question.
4. Si un client désire que l'organisation divulgue des renseignements personnels à une agence d'exécution de la loi, le client devra signer un formulaire de consentement précisant les informations à divulguer et à qui. L'organisation pourra ensuite divulguer l'information désignée.
5. L'organisation sollicitera des conseils juridiques si l'agence affirme qu'il y a une obligation légale de fournir des renseignements.
6. Si un employé croit qu'il est question de circonstances exceptionnelles, qu'il est dans l'intérêt d'un client de divulguer des renseignements personnels, et qu'il est impossible d'obtenir son consentement dans un délai convenable, l'employé consultera une personne désignée au sein de l'organisation. L'organisation fera preuve d'une extrême prudence en déterminant qu'une exception est nécessaire. Si l'information est divulguée, un rapport sera présenté au client dans les plus brefs délais.
7. Tout employé ou bénévole de l'organisation approché par une agence d'exécution de la loi fera un rapport de l'approche et le présentera à une personne désignée au sein de l'organisation (ex. le directeur ou la directrice).
8. Les employés et les bénévoles seront assurés de l'appui de l'organisation en cas d'approches faites par le SCRS (ou d'autres agences), compte tenu du stress et de l'insécurité particuliers que peuvent ressentir des personnes qui n'ont pas la citoyenneté canadienne. Ceci pourrait inclure un appui pour porter plainte, si cela est justifié.

Comment appuyer des employés contactés par l'ASFC, le SCRS, la GRC ou la police

Voici certaines suggestions pour les organisations afin d'appuyer les employés (ainsi que les bénévoles) avant, pendant et après une approche d'une agence de sécurité ou d'exécution de la loi.

- Demandez aux employés de prendre connaissance de la politique de protection de la vie privée de l'organisation, et de la signer afin d'indiquer leur intention de la respecter.
- Expliquez à chaque employé le protocole en cas d'approches faites par le SCRS, l'ASFC ou la police.
- Demandez aux employés de se rencontrer pour discuter de divers scénarios où ils pourraient être approchés par un agent du SCRS, de l'ASFC ou par la police, et des réponses appropriées conformément au protocole.

- Si un employé signale une interaction, donnez à l'employé l'occasion de faire part de toute préoccupation qu'il ou elle pourrait avoir. Il est important d'être sensible aux différentes difficultés qu'une interaction peut présenter pour les personnes qui n'ont pas la citoyenneté canadienne ou qui proviennent de communautés ciblées par les agences de sécurité et d'exécution de la loi. Prenez les mesures appropriées pour faire un suivi si nécessaire. Si cela est pertinent, faites un suivi avec l'agence pour faire part de vos préoccupations concernant le stress causé aux employés.
- Le cas échéant, portez plainte auprès de l'agence. Pour le SCRS, la plainte peut être déposée auprès du directeur du SCRS d'abord, suivi par le Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité, si la réponse n'est pas satisfaisante. Pour l'ASFC, il n'y a pas de mécanisme formel pour porter plainte, mais un formulaire de rétroaction est disponible sur le site web de l'agence. Toutefois, il est recommandé d'envoyer une plainte formelle par la poste à la présidente de l'ASFC. Pour la GRC, le formulaire pour porter plainte peut être rempli en ligne et envoyé à la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC. Les corps de police locale devraient aussi avoir des mécanismes pour porter plainte.
- Dans le cas d'un incident particulièrement troublant ou d'une série d'incidents, faites part du problème au CCR pour que les membres puissent en discuter et constater si le problème est généralisé et si une action devrait être prise pour y répondre.

Législation sur la protection de la vie privée – principes généraux

Que dit la législation canadienne sur la protection de la vie privée?

Des lois fédérale et provinciale régissent la protection de la vie privée par les entreprises et les organisations non gouvernementales. Au plan fédéral, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) définit les règles applicables à la façon dont les organisations du secteur privé peuvent recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels. L'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec ont adopté leur propre législation visant le secteur privé, réputée être essentiellement similaire à la LPRPDE.

À la différence de la législation de la Colombie-Britannique, qui s'applique à toutes les organisations du secteur privé dans la province, la LPRPDE et les lois de l'Alberta et du Québec ne s'appliquent pas habituellement aux organismes sans but lucratif, à moins qu'ils n'exercent une activité commerciale. Le commissaire fédéral à la protection de la vie privée recommande toutefois aux organismes sans but lucratif d'adhérer aux principes et aux pratiques qui sous-tendent les législations fédérale et provinciales sur la protection de la vie privée.

Les organisations du secteur privé qui ne sont soumises à aucune loi fédérale ni provinciale peuvent s'inspirer du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, qui est incorporé à la législation LPRPDE. Il y a notamment deux principes fondamentaux : **Obtenez un consentement éclairé** et **Limitez l'utilisation, la communication et la conservation**.

Obtenir un consentement éclairé

Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Limiter l'utilisation, la communication et la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'autorise;

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?

Les renseignements personnels sont définis comme tout renseignement concernant un individu identifiable. Ils peuvent inclure, par exemple, le nom, l'adresse et numéro de téléphone domiciliaire, l'âge, le sexe, la situation de famille, l'origine nationale ou ethnique, la religion, le dossier médical, le casier judiciaire, et les antécédents professionnels.

Quelles sont les exceptions à ces principes?

Dans certaines situations, un organisme n'est pas tenu d'obtenir le consentement d'un **individu avant d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels**. Parfois, les organismes doivent communiquer des renseignements personnels aux agences d'exécution de la loi. Dans certains contextes, ils ne sont pas obligés de le faire, mais ils peuvent communiquer les renseignements d'un client lorsqu'il est manifestement dans l'intérêt de la personne.

Les circonstances qui obligent la communication des renseignements personnels

- En général, un organisme peut communiquer des renseignements personnels à l'insu d'une personne et sans son consentement lorsque la communication des renseignements est exigée par assignation à comparaître, mandat ou ordonnance d'un tribunal ou d'un organisme investi des pouvoirs requis.
- Un organisme peut également communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne lorsque **la loi l'oblige**. C'est le cas lorsque la législation requiert la communication (par exemple, la législation de la protection de la jeunesse exige un signalement lorsqu'un enfant a besoin de protection).

Note concernant le projet de loi C-51 (Loi antiterroriste de 2015): Cette loi ne semble pas contraindre les organisations non gouvernementales à fournir des informations au gouvernement. Toutefois, des contrats de financement gouvernemental peuvent imposer des obligations en matière de rapports qui font que les ONG sont contractuellement tenues de fournir des informations à un ministère du gouvernement fédéral qui pourraient ensuite être communiquées à l'intérieur du gouvernement en vertu des dispositions de la loi C-51. L'ONG ne serait pas au courant de la communication des renseignements personnels d'un client à d'autres ministères.

Les circonstances qui permettent la communication des renseignements personnels sans consentement

- D'autres exceptions aux principes de confidentialité diffèrent selon la loi (fédérale ou provinciale). En règle générale, les lois fédérale et provinciales prévoient que les renseignements personnels peuvent être divulgués à l'insu d'une personne et sans son consentement **lorsque la communication est**

manifestement dans l'intérêt de la personne et son consentement ne peut être obtenu en temps opportun. Il faut faire preuve d'une très grande prudence, car il est difficile pour une organisation d'évaluer si la divulgation est dans l'intérêt de la personne.

Les circonstances qui permettent, sans obliger, la communication des renseignements personnels à l'insu de la personne et sans son consentement:

- La communication se fait à une institution gouvernementale qui a demandé à obtenir le renseignement en mentionnant la source de l'autorité légitime étayant son droit de l'obtenir et le fait aux fins de l'application du droit, de la tenue d'enquêtes ou de la collecte de renseignements liés à l'application du droit canadien, provincial ou étranger; elle soupçonne que le renseignement est afférent à la sécurité nationale, à la défense du Canada ou à la conduite des affaires internationales, ou elle est demandée pour l'application du droit canadien ou provincial, ou afin d'entrer en contact avec le plus proche parent d'un individu blessé, malade ou décédé (LPRPDE, article 7 (3)(c.1)).
- La communication est demandée parce que le renseignement est **afférent à une contravention au droit fédéral, provincial ou étranger** (LPRPDE, article 7 (3)(d)). Le libellé de la législation de la C.-B. va plus loin : « concernant une infraction en vertu des lois canadiennes ».
- On a besoin du renseignement en raison d'**une situation d'urgence** mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne. L'organisation doit informer la personne de la communication du renseignement. (LPRPDE, article 7 (3)(e)).

Liens

Législation sur la protection de la vie privée au Canada

National

- La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE – PIPEDA en anglais): https://www.priv.gc.ca/leg_c/leg_c_p_f.asp et Principes régissant la protection des renseignements personnels: https://www.priv.gc.ca/leg_c/p_principe_f.asp
- Trousse d'outils en matière de vie privée: https://www.priv.gc.ca/information/pub/guide_org_f.asp

Provincial

- **Alberta:** *Personal Information Protection Act*: <http://servicealberta.ca/pipa-overview.cfm>
- **British Columbia:** *Personal Information Protection Act*: http://www.bclaws.ca/Recon/document/ID/freeside/00_03063_01 and *A Guide to B.C.'s Personal Information Protection Act for Businesses and Organizations*, <https://www.oipc.bc.ca/guidance-documents/1438>
- **Québec:** *Leçons tirées de dix ans d'expérience : la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec*: https://www.priv.gc.ca/information/pub/dec_050816_f.pdf

Autres ressources

- Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux, *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, <http://www.casw-acts.ca/fr/le-travail-social-au-canada/lignes-directrices-pour-une-pratique-conforme-%C3%A0-la-d%C3%A9ontologie>
- BCCLA, *Arrest Handbook— your rights and the police*, <https://bccla.org/wp-content/uploads/2015/03/2009-BCCLA-Handbook-Arrest-Handbook-English.pdf>
- Islamic Social Services Association and National Council of Canadian Muslims, *United Against Terrorism: A Collaborative Effort Towards a Secure, Inclusive and Just Canada*, <http://www.nccm.ca/united-against-terrorism-a-collaborative-effort-towards-a-secure-inclusive-and-just-canada/>
- Canadian Civil Liberties Association, *Know Your Rights Booklet*, <https://ccla.org/cclanewsitewp-content/uploads/2015/02/Know-Your-Rights-Booklet.pdf> and *Canadian Security Intelligence Service (CSIS): What do you need to know?*

