



Fiche d'information

Confirmer l'identité d'une personne

Introduction

- Cette fiche d'information explique aux membres du personnel comment identifier et confirmer l'identité d'une personne dans le cadre de la prestation de services aux membres de la communauté universitaire. Elle précise certaines limites applicables à la consultation ou à la conservation de pièces d'identité gouvernementales dans des contextes particuliers.
- Lorsque le personnel interagit avec une personne, que ce soit à un comptoir de service, par téléphone ou dans un échange en ligne, il doit prendre des mesures raisonnables pour confirmer son identité avant d'accéder à son dossier ou lui fournir un service.

Première étape : Identifier la personne

- Identifier une personne consiste à la distinguer des autres afin de repérer correctement le bon individu dans les systèmes ou processus de l'Université. Cette étape vise uniquement à déterminer de quelle personne il s'agit.
- Un renseignement identificatoire est un renseignement personnel qui permet de distinguer une personne d'une autre afin de la désigner correctement. Il est généralement :
 - Unique à la personne
 - Stable dans le temps
 - Pertinent pour l'offre de service pour lequel il est fourni
 - Non sensible, afin d'éviter toute collecte ou exposition inutile.
- Les identifiants conçus par l'Université pour les personnes étudiantes et employés sont à utiliser en priorité :
 - IDUL
 - NI
 - Courriel institutionnel
- Ces renseignements, lorsqu'ils sont associés au nom, permettent d'identifier une personne et de repérer le bon dossier, sans recourir à des renseignements personnels sensibles.

- L'identification, à elle seule, ne permet toutefois pas de confirmer que la personne est bien celle qu'elle prétend être et ne dispense pas de procéder à la confirmation de l'identité lorsque la situation l'exige.

La confirmation de l'identité n'est pas requise lorsque l'interaction ne comporte pas de risque réel d'accès non autorisé, notamment lorsqu'aucun renseignement personnel n'est communiqué et qu'aucune action n'est effectuée au dossier.

Deuxième étape : Confirmer son identité

- Confirmer l'identité consiste à vérifier qu'une personne est bien celle qu'elle prétend être avant de lui donner accès à un service ou à des renseignements personnels.
- Cette vérification vise à prévenir tout accès ou toute divulgation à une personne non autorisée et doit être adaptée au contexte et au niveau de risque.
- L'Université a l'obligation de limiter la collecte de renseignements personnels et de ne recueillir que ceux qui sont nécessaires.
- Même pour confirmer l'identité d'une personne, les moyens utilisés doivent donc être proportionnés et limités à ce qui est requis pour s'assurer qu'elle est bien la personne concernée.

La collecte de renseignements personnels doit être proportionnelle au service pour lequel il est nécessaire de confirmer l'identité de la personne :

- Exiger qu'une personne fournisse le nom associé à un IDUL est généralement suffisant pour s'assurer de son identité lorsque le contexte présente un faible risque d'usurpation d'identité, par exemple lorsqu'elle effectue un paiement à un comptoir de service ou se présente à un rendez-vous.
- À l'opposé, une opération au dossier, comme un changement d'adresse, ou l'accès à des renseignements personnels sensibles, comporte un risque accru d'usurpation d'identité et requiert une confirmation plus exhaustive de l'identité de la personne afin de limiter les risques de préjudice et d'atteinte à la vie privée.

Carte d'identité de l'université

- Lorsque l'interaction se déroule en personne, la carte d'identité de l'Université Laval avec photo, produite pour les personnes étudiantes ou employées, constitue un moyen fiable et approprié de confirmer l'identité. Elle permet notamment de vérifier que l'IDUL ou le NI fourni correspond à la bonne personne et d'éviter le recours à des documents externes lorsque la carte de l'Université suffit.

Les utilisateurs externes


- Lorsqu'une personne ne fait pas partie de la communauté universitaire et qu'aucun identifiant institutionnel n'est disponible, la confirmation de l'identité peut s'appuyer sur la concordance de renseignements personnels figurant déjà dans les dossiers de l'Université.
- Il peut alors être demandé à la personne de confirmer, par exemple, son adresse ou sa date de naissance telles qu'elles apparaissent au dossier, ou une combinaison de plusieurs renseignements pertinents. Cette approche permet de confirmer l'identité sans collecter de nouveaux renseignements personnels.

Dans le cadre du processus d'admission, une personne candidate peut communiquer avec l'Université sans connaître son identifiant institutionnel, bien qu'un dossier existe déjà à son nom. La confirmation de l'identité repose alors sur la concordance de renseignements contenus dans la demande d'admission.


La confirmation à distance

- Lors d'une interaction à distance, par téléphone ou en visioconférence, la confirmation de l'identité doit être effectuée à l'aide de moyens adaptés au contexte et proportionnés au niveau de risque et à la sensibilité du service ou des renseignements en cause.
- Lorsque la technologie le permet et que le contexte le justifie, la confirmation de l'identité à distance peut notamment être effectuée en demandant à la personne de montrer une carte d'identité avec photo lors d'une réunion en visioconférence.
- Dans les autres cas, la confirmation peut reposer sur la concordance de plusieurs renseignements déjà détenus par l'Université. Il faut toutefois éviter d'exiger des renseignements sensibles lorsque le niveau de risque ou l'enjeu associé à la confirmation de l'identité ne le requiert pas.

Dans tous les cas, il faut éviter de révéler à la personne des renseignements personnels figurant déjà à son dossier, puis de lui demander de confirmer s'ils sont exacts.

 Vous habitez bien au 2525, rue de l'Université ?

Il faut plutôt demander à la personne de fournir elle-même les renseignements requis, sans les lui suggérer, puis vérifier leur concordance avec ceux figurant au dossier.

 Quelle est votre adresse ?

Limites applicables lors de la consultation d'une pièce d'identité

- La consultation d'une pièce d'identité, lorsqu'elle est nécessaire pour confirmer l'identité d'une personne, doit respecter certaines limites :
 - Aucune photocopie ou numérisation ne doit être effectuée et la pièce ne doit pas être conservée, sauf obligation explicite.
 - Seuls les éléments nécessaires à la confirmation de l'identité doivent être vérifiés et les renseignements observés ne doivent pas être inscrits au dossier.

Si l'identité d'une personne ne peut être confirmée de manière suffisante, notamment en raison d'un refus de répondre aux questions requises, le personnel doit refuser d'aller plus loin dans le traitement de la prestation de services.

La collecte de pièce d'identité gouvernementale

- De façon générale, l'Université doit éviter d'exiger ou de conserver des pièces d'identité gouvernementales pour la seule confirmation de l'identité, lorsque des moyens institutionnels ou moins intrusifs suffisent. Toutefois, certains contextes particuliers peuvent justifier l'exigence ou la conservation limitée de telles pièces, pour des finalités distinctes de la simple confirmation de l'identité.

Permis de conduire

- Le permis de conduire constitue un cas particulier. Il peut être justifié d'exiger la présentation d'un permis de conduire valide lorsque l'objectif est de confirmer qu'une personne est titulaire d'un permis de conduire en règle, par exemple pour permettre l'accès à un véhicule appartenant à l'Université ou pour répondre à des exigences en matière d'assurance.
- Dans un tel contexte, seuls les renseignements strictement nécessaires doivent être consignés. Aucune copie du permis ne doit être faite ou conservée. Il peut suffire de consigner la confirmation qu'un permis valide a été présenté et, lorsque cela est utile à la finalité poursuivie, la date d'expiration du permis.

Passeport

- Le passeport constitue également un cas particulier, notamment en ce qui concerne les personnes étudiantes ou les membres du personnel de nationalité étrangère. Il peut être justifié d'exiger la copie d'un passeport lorsque cette information est nécessaire afin de faciliter le suivi du statut d'immigration ou pour répondre à des obligations administratives ou légales propres à cette situation.

- La conservation d'une copie du passeport peut aussi être justifiée à des fins de sécurité ou de gestion des risques, par exemple afin de disposer d'une information de référence en cas d'urgence impliquant une personne employée en déplacement à l'étranger.

En résumé

Avant de fournir un service ou d'accéder à un dossier, le personnel doit identifier la personne et confirmer son identité lorsque requis. Les moyens utilisés doivent toujours être adaptés au contexte, proportionnés au niveau de risque et limiter la collecte de renseignements personnels au strict nécessaire. Le recours à des pièces d'identité gouvernementales demeure exceptionnel et doit être justifié et encadré.

Dernière mise à jour : 15 avril 2026