



# Guide de l'agent d'investigation

Ce guide est un outil d'information rédigé à l'attention des agents d'investigation exerçant ce métier ainsi qu'au public. Il ne vise pas à créer de nouvelles obligations non prévues par la Loi et ne remplace pas les dispositions, les conditions et les obligations prévues à la Loi sur la sécurité privée et ses règlements.

La forme masculine est utilisée dans le seul but d'alléger le texte.  
Lorsque le texte s'y prête, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

## AVEZ-VOUS LE PROFIL RECHERCHÉ ?

Un enquêteur devrait posséder les qualités suivantes :

### HONNÊTE ET INTÈGRE :

emploie des méthodes d'enquêtes reconnues et légales

### RESPECTUEUX :

guide ses actions conformément aux lois, aux obligations liées à son métier, à ses limites et aux besoins de son client

### COMPÉTENT ET RIGOUREUX :

agit dans le cadre de ses compétences, demeure à l'affût des meilleures pratiques en matière d'enquête et met à profit la technologie au service de son métier

### OBJECTIF ET IMPARTIAL :

fait preuve d'objectivité dans sa démarche et respecte les règles inhérentes à son cadre professionnel

### DISCRET :

respecte les règles de confidentialité

### FAIT PREUVE DE JUGEMENT ET DE PROFESSIONNALISME

## ON NE S'IMPROVISE PAS AGENT D'INVESTIGATION !

Le travail de l'agent d'investigation, c'est sérieux ! Quel que soit le type d'enquête qui lui est confié, une enquête sur la solvabilité, une recherche d'individu, la cueillette de renseignements, une filature, un mandat d'infiltration... l'agent d'investigation est tenu de respecter les règles du métier au risque d'engager sa responsabilité !

## Questions à se poser avant d'accepter un mandat d'enquête

Voici quelques exemples de questions pertinentes qu'un agent d'investigation devrait se poser avant d'accepter un mandat d'enquête.

### Q Ai-je l'expertise requise pour accomplir le mandat ?

Il est important d'agir selon son champ d'expertise et de compétences. Il ne faut pas hésiter à refuser un mandat ou à recommander un client à un collègue au besoin. Il est recommandé de suivre des formations pour maintenir ses compétences à jour.

### Q Suis-je en conflit d'intérêts ?

Le mandat qui vous est proposé vous place-t-il dans une situation où votre intérêt réel, potentiel ou apparent (financier, personnel, familial, professionnel, religieux...) pourrait influencer l'exécution de votre tâche ou responsabilité dans l'enquête devant être menée ? Y a-t-il apparence de conflit d'intérêts ? Dans l'affirmative, vous devez impérativement en aviser le client et refuser le mandat ou encore déléguer certaines tâches à un collègue.

---

*Un « conflit d'intérêts potentiel » est une situation susceptible de survenir alors que le « conflit d'intérêts apparent » est une situation qui pourrait raisonnablement être perçue par le public comme générateur de conflit d'intérêts.*

---

### Q Le mandat d'enquête heurte-t-il mes valeurs ?

Chaque individu possède des valeurs qui lui sont propres. Si le mandat qui vous est confié heurte ou entre en contradiction avec vos valeurs, vous ne pourrez l'accomplir avec toute la rigueur et l'objectivité requises. Dans un tel cas, n'hésitez pas à recommander le client à un collègue.

### Q La finalité de l'enquête est-elle illégale ou questionnable sur le plan éthique ?

Vous ne pouvez contrevenir aux lois ni tenter de les contourner dans le cadre d'une enquête. De même, si les raisons motivant une enquête sont questionnables sur le plan éthique, il ne faut pas hésiter à en refuser l'exécution.

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

**Art. 4** toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

**Art. 5** toute personne a droit au respect de sa vie privée.

## CODE CIVIL DU QUÉBEC

**Art. 35** Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.

Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise.

**Art. 36** Peuvent être notamment considérés comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes suivants:

- 1° Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit;
- 2° Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée;
- 3° Capturer ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés;
- 4° Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit;
- 5° Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public;
- 6° Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels.

## Les limites du droit d'enquêter

On peut avoir différents motifs de vouloir enquêter. Toutes les demandes d'enquête ne sont pas justifiées. Pour faire enquête, il faut avoir un intérêt sérieux et légitime !

### Comment déterminer si notre client dispose d'un **intérêt sérieux et légitime**?

L'objectif de l'enquête doit être important, sérieux et nécessaire. En l'absence d'un intérêt juridique, d'une motivation ou d'une finalité sérieuse, l'enquête serait susceptible de porter atteinte à la vie privée d'une personne.

### **Votre client pourrait disposer d'un intérêt sérieux et légitime à faire enquête notamment dans certains cas. Voici quelques exemples de situations pouvant présenter un intérêt sérieux et légitime de procéder à une enquête :**

- ▶ À titre d'employeur, ce dernier doit s'assurer de la loyauté et de l'exécution des obligations de son salarié ;
- ▶ À titre d'assureur, ce dernier doit s'assurer de la juste indemnisation des victimes d'un accident de travail ou des personnes en invalidité ;
- ▶ À titre d'organisme public (Programme d'aide sociale, assurance chômage, etc.), ce dernier doit s'assurer que les fonds publics ne soient pas utilisés ou reçus à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été octroyés ;
- ▶ À titre de parent, ce dernier veut s'assurer que tous les revenus de son ex-conjoint(e) soient déclarés et pris en compte dans le calcul de la pension alimentaire.

**Toutefois, chaque cas est un cas d'espèce et il revient à l'agent d'investigation d'obtenir tous les faits et motifs pertinents avant d'accepter le mandat d'enquête.**

---

*Qu'est-ce que le droit à la vie privée ?*

*Il inclut le droit à l'anonymat et à l'intimité, le droit à l'autonomie dans l'aménagement de sa vie personnelle et familiales ou encore le droit au secret et à la confidentialité.*

---

### **LE SAVIEZ-VOUS ?**

**L'enquête porte en soi atteinte à la vie privée.**

Toutefois, ce droit à la vie privée n'est pas absolu. Il est limité par d'autres droits fondamentaux dont le droit du public à l'information et à la liberté d'expression. Ainsi, il n'y aura pas violation du droit à la vie privée s'il existe une justification raisonnable, une fin légitime ou encore si on peut conclure au consentement par la personne de l'intrusion à sa vie privée .

## PLUSIEURS MOYENS D'ENQUÊTE SONT MIS À LA DISPOSITION DES AGENTS D'INVESTIGATION :

Recherche sur le Web et les réseaux sociaux

Cueillette d'informations

Rencontre du sujet d'enquête

Entrevue avec l'entourage

Filature

Captation d'images (vidéo ou photo)

### ATTENTION

Les renseignements et les documents doivent être recueillis par des moyens licites au risque d'engager votre responsabilité !

## Le choix des moyens d'enquête

Le choix des moyens d'enquête devra être proportionnel à la gravité de l'objet d'enquête.

De même, les renseignements doivent être recueillis par des moyens licites ; les agents d'investigation ne doivent pas importuner le sujet d'enquête ni tenter de le piéger par des ruses.

L'enquête ne justifie jamais le contournement des lois. Assurez-vous de respecter la Loi en tout temps !

### LE SAVIEZ-VOUS ?

*Le droit à la vie privée n'est pas sujet à une limitation géographique. Ainsi, l'expectative de vie privée d'une personne peut exister même dans des endroits où elle peut être vue en public. En effet, le droit à la vie privée subsiste au travail puisque l'employé conserve une expectative importante à la vie privée. De même, l'existence d'un contrat ou d'obligations financières n'entraînent pas une renonciation au droit à la vie privée envers le créancier.*



## CODE CIVIL DU QUÉBEC

**Art. 38** Sous réserve des autres dispositions de la loi, toute personne peut, gratuitement, consulter et faire rectifier un dossier qu'une autre personne détient sur elle soit pour prendre une décision à son égard, soit pour informer un tiers; elle peut aussi le faire reproduire, moyennant des frais raisonnables. [...]

**Art. 39** Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou que ces renseignements ne soient susceptibles de nuire sérieusement à un tiers.

**Art. 40** Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques ; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier [...]

## LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

**Art. 27** Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements.

## Le cas particulier de la filature

La filature est généralement utilisée en dernier lieu après avoir épuisé tous les autres moyens d'enquêtes qui ont été non-concluants. Elle sera généralement nécessaire et utilisée pour faire la preuve du comportement du sujet de l'enquête.

Bien qu'elle comporte une atteinte apparente au droit à la vie privée, la filature sera toutefois permise si :

- ▶ votre client a un intérêt sérieux et légitime à protéger ;
- ▶ la filature est justifiée par un motif rationnel (sérieux et raisonnables) et;
- ▶ la filature est conduite par des moyens licites et raisonnables.

### Que constitue un motif rationnel pour procéder à une filature ?

Les simples doutes, perceptions, rumeurs, impressions ou intuitions ne constituent pas des motifs rationnels. Avant d'accepter un mandat de filature, demandez-vous si votre client dispose d'indices factuels permettant de mettre en doute les propos ou l'honnêteté du sujet d'enquête. Rappelez-vous que les motifs doivent exister avant l'enquête ; ils ne peuvent être créés après le fait.

### Comment savoir si la filature est effectuée par un moyen raisonnable ?

La filature doit être conduite de la façon la moins intrusive possible, afin de ne pas porter indûment atteinte à la dignité d'un individu. La filature pourrait être considérée acceptable dans les cas où :

- ▶ la surveillance est de courte durée ;
- ▶ la surveillance est effectuée à des périodes ponctuelles ;
- ▶ l'enquête est ciblée ;
- ▶ la surveillance est réalisée dans des lieux publics ou à l'extérieur du domicile.

### Dans quelles circonstances la filature pourrait-elle porter atteinte à la vie privée ?

L'exercice d'une filature pourrait porter atteinte à la vie privée dans le cas où:

- ▶ la surveillance est systématique, continue, indiscrete ou envahissante ;
- ▶ la surveillance va au-delà de ce qui est nécessaire pour faire la preuve requise;
- ▶ l'agent d'investigation s'acharne à poursuivre la filature lorsque celle-ci ne donne pas les résultats escomptés ;
- ▶ la surveillance est effectuée dans le domicile ou dans des lieux privés.

## RÈGLEMENT SUR LES NORMES DE COMPORTEMENT DES TITULAIRES DE PERMIS D'AGENT QUI EXERCENT UNE ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ PRIVÉE

**Art. 1** Le titulaire d'un permis d'agent doit se comporter de manière à préserver la confiance que requiert l'exercice de ses fonctions.

**Art. 3** Le titulaire de permis d'agent doit éviter toute forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec toute personne.

Dans ses rapports, il ne doit pas, notamment : [...] faire des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement.

**Art. 6** Le titulaire d'un permis d'agent doit agir avec compétence et professionnalisme. Il doit exécuter les activités de sécurité privée pour lesquelles il est affecté et toutes les fonctions liées à ce travail en faisant preuve, entre autres, du plus haut degré d'intégrité, de compétence, de vigilance, de diligence et de soin que l'on est raisonnablement en droit de s'attendre d'un titulaire de permis d'agent.

Dans l'exercice de ses fonctions, il ne doit pas, notamment :

1° être négligent ou insouciant ;  
[...]

3° laisser entendre qu'il a la capacité, le niveau de formation, la qualification ou l'expérience qu'il n'a pas ;  
[...]

**Art. 7** Le titulaire d'un permis d'agent doit exercer ses fonctions avec dignité et loyauté et éviter toute situation de conflit d'intérêts.

Pour ce faire, il ne doit pas notamment : [...] avoir recours ou participer à des pratiques frauduleuses ou illégales.

**Art. 8** Le titulaire d'un permis d'agent est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. De plus, il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers cette information.

## Quelles sont vos obligations lorsque l'enquête est terminée?

Outre les obligations qui vous lient à votre client, vous avez, à titre d'agent d'investigation, des obligations envers le sujet de votre enquête. En effet, la personne qui a fait l'objet d'une enquête est en droit de demander des renseignements ou des documents concernant l'enquête que vous avez effectuée.

### Quelles sont mes obligations envers la personne concernée par l'enquête ?

La personne concernée par l'enquête peut avoir accès aux renseignements personnels la concernant et qui sont contenus dans votre dossier. Elle doit, pour ce faire, formuler sa demande par écrit en précisant l'objet de sa demande.

Vous devez répondre à la demande dans un délai maximal de 30 jours de la date de la réception de la demande. À défaut, la personne pourra demander une révision à la Commission d'accès à l'information.

### Dans quelles circonstances puis-je refuser de transmettre les renseignements contenus dans mon dossier d'enquête à la personne visée ?

- ▶ si la divulgation risque de nuire à une enquête interne ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer une infraction à une loi ;
- ▶ si la divulgation peut avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle la personne a un intérêt ; ou
- ▶ dans les cas où la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement, et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers.

### Quelles sont mes obligations dans la tenue du dossier d'enquête ?

- ▶ seuls les renseignements « nécessaires » doivent être conservés au dossier d'enquête ;
- ▶ le dossier doit être conservé de façon sécuritaire afin que seules les personnes autorisées y aient accès ;
- ▶ la transmission de tout document doit être effectuée de façon sécuritaire. Attention ! Le courriel n'offre aucune garantie de confidentialité et peut faire l'objet d'interception illicite ;
- ▶ les renseignements ne doivent pas être transmis à des tiers à moins que la loi ne le permette ;
- ▶ les renseignements et documents doivent être détruits lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont accomplies. Respecter les délais de conservation établis dans votre entreprise (ou en élaborer).



## Les conséquences du non-respect des règles entourant les enquêtes

Le manquement à l'un ou l'autre des principes énoncés dans le présent Guide de l'agent d'investigation peut avoir de fâcheuses conséquences à votre égard, sur votre client, sur le public et même sur la réputation du métier d'agent d'investigation.

### **Voici quelques exemples de conséquences découlant de ces manquements :**

- ▶ exclusion du dépôt en justice des preuves recueillies de façon illicite ;
- ▶ accusations criminelles contre l'agent d'investigation ;
- ▶ poursuites civiles contre l'agent d'investigation ou contre le client ;
- ▶ plainte au BSP contre l'agent d'investigation en normes de comportement et ultimement suspension ou révocation du permis de l'agent d'investigation ;
- ▶ recours devant la Commission d'accès à l'information ;
- ▶ perte de confiance du public envers les agents d'investigation et le métier.

### **En savoir plus**

Nous espérons que ce Guide de l'agent d'investigation a pu vous éclairer sur les principaux enjeux et principes à respecter dans le cadre de votre travail. Un respect des règles énoncées précédemment contribuera à préserver une image positive et professionnelle du métier d'agent d'investigation et surtout d'assurer la protection du public, laquelle est la mission première du Bureau de la sécurité privée !

## À propos du Bureau de la sécurité privée

La mission du BSP est de veiller à la protection du public. À cette fin, il voit à l'application de la Loi sur la sécurité privée et de ses règlements, délivre des permis d'agents et d'agences dans les 6 catégories assujetties à la LSP, traite les plaintes qu'il reçoit, favorise la cohérence des actions des intervenants de la sécurité privée avec celles des intervenants de la sécurité publique et donne son avis au ministre de la Sécurité publique sur toute question que celui-ci peut lui soumettre en matière de sécurité privée.

**Par l'accomplissement de sa mission, le BSP contribue à favoriser une certaine quiétude et la confiance du public envers les intervenants qui œuvrent au sein l'industrie de la sécurité privée.**

Pour en savoir plus, visitez le  
[www.bspquebec.ca](http://www.bspquebec.ca)

