



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 08 11 11

Date : Le 23 septembre 2014

Membre: M^e Lina Desbiens

X.

Plaignante

et

EASYHOME

Entreprise

DÉCISION

OBJET

PLAINTÉ en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit d'Easyhome (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de M^{me} ... (la plaignante) à l'occasion de la location d'une imprimante.

[2] La plaignante reproche à l'entreprise d'avoir exigé, en plus des renseignements demandés sur le formulaire de location, une copie de pièces d'identité et une copie de son bail de logement.

[3] La Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé. La plaignante et l'entreprise ont soumis leur version des faits au

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

sujet de la plainte. Le rapport factuel d'enquête leur a été communiqué et tous deux l'ont commenté.

LES FAITS

[4] Les activités de l'entreprise consistent en la location et la vente d'ameublement, d'électroménagers, de matériel électronique et d'ordinateurs. Le 6 juin 2008, la plaignante a conclu un contrat avec l'entreprise pour la location d'une imprimante.

[5] Lors de la location, l'entreprise lui a demandé de fournir une copie de son bail résidentiel, de sa carte d'assurance maladie ainsi que de son permis de conduire. De plus, par le biais d'un formulaire, l'entreprise collige les renseignements suivants :

- Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, la date de naissance et le sexe.
- Numéro de carte de réserve indienne;
- Numéro d'assurance sociale*;
- Numéro de permis de conduire*;
- Nombre d'années à la même adresse résidentielle;
- Montant du loyer;
- Statut de propriétaire ou locataire du client;
- Identité de la personne responsable auprès des services publics;
- Identité de la personne ressource auprès de la compagnie offrant le service téléphonique;
- Adresse courriel;
- Nom et numéro de téléphone du propriétaire actuel;
- Source de revenus;
- Description de l'emploi, nom, adresse et numéro de téléphone de l'employeur et du superviseur, nombre d'années de travail pour le même employeur, fréquence des paies, salaire net, revenus secondaires et source de revenus secondaires;

*L'entreprise ne collige plus ces informations.

- Marque, couleur et numéro de plaque d'immatriculation du véhicule*;
- Nom et information du conjoint;
- Nom et information du codemandeur;
- Références (nom, numéro de téléphone, lien de parenté et le nombre d'années de connaissance);
- Photocopie du bail résidentiel;
- Photocopie de la carte d'assurance maladie et du permis de conduire*.

[6] Dans le cas d'une transaction de vente payée en argent comptant ou par carte de crédit, l'entreprise n'exige aucun renseignement personnel de ses clients. La situation est différente dans le cas d'une location, comme en l'espèce.

[7] L'entreprise explique que la valeur des biens loués peut atteindre 3000 \$ et que ceux-ci peuvent se déprécier rapidement. Elle offre la possibilité de louer la marchandise sur une base hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle. La location à plus long terme permet au client de devenir propriétaire à la fin du bail.

[8] L'entreprise insiste sur le fait qu'en aucun temps le versement d'un dépôt de garantie n'est requis. Elle offre des programmes flexibles qui permettent à quiconque d'obtenir du financement à la suite d'une vérification effectuée à partir des renseignements colligés.

[9] Comme les taux de financement offerts à la location par l'entreprise sont généralement plus élevés que ceux offerts par les institutions financières et les compagnies de cartes de crédit, la clientèle se compose essentiellement de personnes qui n'ont pas accès aux autres sources de crédit pour diverses raisons. Dans ce contexte, l'entreprise estime qu'une vérification exhaustive de l'identité du client et de sa capacité financière est nécessaire. Une enquête de crédit n'est d'aucune utilité dans les circonstances.

[10] Compte tenu de la valeur élevée des biens loués et de l'absence de dépôt, l'entreprise soutient qu'elle doit colliger des renseignements fiables. Ainsi, les documents et les renseignements recueillis par l'entreprise permettent de confirmer l'identité et l'adresse du client et de s'assurer que ce dernier a la capacité d'assumer ses obligations. Ces informations permettent également, le cas échéant, de récupérer les biens.

[11] Par ailleurs, l'entreprise précise que certains clients retournent les biens endommagés, font faillite, ne paient pas les biens ou déménagent en les apportant

avec eux. Elle chiffre ses pertes à environ 2 à 3 % de ses revenus nets, mais celles-ci peuvent être plus élevées, selon la situation économique.

[12] L'entreprise soutient qu'il est donc nécessaire qu'elle fasse des vérifications adéquates afin de minimiser les pertes susceptibles d'être encourues.

[13] Par ailleurs, l'entreprise s'est dotée d'une Politique de confidentialité qui inclut un engagement de protéger les renseignements personnels qu'elle détient dans le cadre de ses activités commerciales.

[14] La plaignante a commenté les observations de l'entreprise.

AVIS D'INTENTION

[15] Le 30 octobre 2013, la Commission a émis un avis d'intention informant l'entreprise qu'elle pourrait lui ordonner :

- de cesser de recueillir certains des renseignements personnels mentionnés dans le formulaire de location d'un bien, soit, le poste occupé, les renseignements relatifs au conjoint, le numéro d'assurance maladie, le numéro de permis de conduire, le numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à l'automobile, l'identité de la personne responsable des services publics et du téléphone
- de cesser de recueillir une photocopie des pièces d'identité et du bail résidentiel;
- de détruire tout renseignement personnel au sujet de la plaignante et de retirer son nom de toute liste nominative utilisée par votre entreprise, si ce n'est pas déjà fait.

[16] L'entreprise a transmis à nouveau des observations. Elle a précisé que depuis le dépôt de la plainte, elle a modifié ses pratiques notamment en n'exigeant plus de ses clients qu'ils fournissent leur numéro d'assurance sociale, leur numéro de permis de conduire, la marque, le modèle, la couleur et le numéro de licence de leur voiture. De plus, elle ne recueille plus la photocopie de la pièce d'identité (carte d'assurance maladie ou permis de conduire) présentée pour identification.

[17] Quant aux autres renseignements recueillis, elle réfère à un tableau transmis précédemment à la Commission et dans lequel elle justifie la nécessité de chaque renseignement recueilli.

[18] Finalement, elle réitère que tous les renseignements concernant la plaignante ont été détruits, le dossier physique a été décheté en présence de cette dernière et les renseignements contenus dans le dossier électronique ont été supprimés.

ANALYSE

[19] À titre d'entreprise³, Easyhome est assujettie à la Loi sur le privé qui s'applique à l'égard des renseignements personnels qu'une entreprise de biens ou de services recueille, détient, utilise ou communique à des tiers.

[20] Constitue un renseignement personnel toute information qui concerne une personne physique et permet de l'identifier :

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

[21] En vertu de l'article 5 de la Loi sur le privé, une entreprise ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet d'un dossier, soit en l'espèce la location de produits. Cet article édicte que :

5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

[22] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire de l'entreprise constituent des renseignements personnels visés par la Loi sur le privé.

[23] L'entreprise doit donc démontrer que les renseignements qu'elle recueille sont nécessaires à l'objet du dossier constitué au sujet de ses clients, soit l'évaluation d'une demande de location de biens.

³ Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services (art. 1 de la Loi sur le privé et 1525 du *Code civil du Québec*).

Modifications des pratiques de l'entreprise

[24] La Commission constate que l'entreprise a substantiellement modifié ses pratiques depuis la plainte, soit en n'exigeant plus de ses clients qu'ils fournissent leur numéro d'assurance sociale, leur numéro de permis de conduire, la marque, le modèle, la couleur et le numéro de licence de leur voiture.

[25] De plus, elle ne recueille plus la photocopie de la pièce d'identité (carte d'assurance maladie ou permis de conduire) présentée pour identification.

[26] Finalement, elle a détruit les renseignements personnels au sujet de la plaignante et a supprimé les informations la concernant contenu dans ses dossiers informatiques.

[27] Ainsi, la présente décision ne porte maintenant que sur les renseignements relatifs à l'emploi occupé, au conjoint, à l'identité de la personne responsable des services publics et du téléphone et la photocopie du bail.

Renseignements personnels recueillis

[28] Quant aux renseignements relatifs à l'emploi, il s'agit de renseignements relatifs à la source de revenu établissant la capacité de payer soit, le salaire net, le poste occupé et la fréquence des paies. L'entreprise soutient que les coordonnées de l'employeur, le nom et le numéro de téléphone du supérieur hiérarchique lui sont nécessaires afin de faire les vérifications requises à l'égard des renseignements relatifs aux revenus et à l'emploi.

[29] La Commission considère que les renseignements demandés sont nécessaires à l'entreprise pour vérifier la capacité de payer du locataire dans le contexte où la location d'un bien se fait sans dépôt ni vérification de crédit.

[30] À cet égard, la Commission a déjà décidé dans une affaire similaire, que :

[30] Quant aux renseignements relatifs à l'emploi d'un client, l'entreprise recueille, par le biais de ce formulaire, le nom et les coordonnées de l'employeur, le nom du superviseur, la fréquence de la paye et le nombre d'années d'ancienneté à cet emploi.

[31] L'entreprise explique que ces informations sont nécessaires afin de vérifier que le client n'a pas fait de fausses déclarations dans sa demande de location

d'équipement. Le superviseur est contacté afin de vérifier les informations fournies par le client au sujet de son emploi et de la fréquence de sa paie. L'entreprise ajoute que l'adresse de l'employeur peut permettre de retracer un client qui peut avoir changé d'adresse résidentielle, mais avoir conservé le même emploi.

[32] Dans les circonstances particulières d'une location de biens meubles sans dépôt et sans vérification de crédit, l'entreprise est justifiée de recueillir ces renseignements et de faire certaines vérifications afin de connaître la capacité du locataire de s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat de location et, en cas de défaut, de pouvoir le retracer pour récupérer l'équipement loué en temps opportun. La collecte de ces renseignements est donc nécessaire à l'objet du dossier au sens de l'article 5 de la Loi sur le privé⁴.

[31] L'entreprise recueille plusieurs renseignements concernant le conjoint tels que sa source de revenus, le titre du poste occupé, les coordonnées de son employeur, le nombre d'années à l'emploi, la fréquence de ses paies, le nom de son superviseur ainsi que sa date de naissance.

[32] L'entreprise justifie la nécessité de recueillir cette information si le conjoint ou toute autre personne qui réside à la même adresse que le locataire est cosignataire de l'entente ou indiqué comme une personne ressource sur le compte.

[33] Si la personne est cosignataire de l'entente de location, l'entreprise peut recueillir les mêmes renseignements pour chaque personne faisant partie du contrat. Cependant, si ce n'est pas le cas, la Commission ne voit pas en quoi toutes ces informations sont des renseignements nécessaires à la conclusion du contrat de location qui ne la concernent pas.

[34] D'autre part, seul le nom de la personne ressource est nécessaire à l'entreprise.

[35] Ainsi, l'entreprise devra cesser de recueillir les renseignements personnels concernant le conjoint qui n'est pas partie au contrat de location d'un bien.

⁴ X. c. *Loca-Meuble*, CAI 081110, 1^{er} octobre 2013, c. Poitras.

[36] Quant aux renseignements relatifs à l'identité de la personne responsable auprès des services publics et de l'identité de la personne ressource auprès de la compagnie offrant le service téléphonique, l'entreprise justifie la nécessité de recueillir cette information afin de confirmer l'adresse du client ou pour confirmer son numéro de téléphone.

[37] Les motifs invoqués ne permettent pas de conclure que ces renseignements sont nécessaires à la conclusion d'un contrat de location puisque ces informations sont déjà vérifiées avec les renseignements d'identité.

[38] Par conséquent, l'entreprise devra cesser de recueillir ces renseignements.

[39] Finalement, l'entreprise justifie la nécessité de recueillir une photocopie du bail afin de vérifier si le client demeure à l'adresse où le bien sera livré. Elle suggère de noircir toute autre information qui n'est pas reliée à l'adresse.

[40] La photocopie du bail n'est pas nécessaire pour atteindre l'objectif qui est de s'assurer de la véracité de l'adresse résidentielle fournie par le client. En effet, tout comme pour les pièces d'identité avec photo, il suffit de présenter le bail afin d'effectuer cette vérification, mais il n'est pas nécessaire d'en obtenir une copie.⁵

[41] L'entreprise doit donc cesser toute collecte de renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier d'un client, tels que décrits dans la présente décision.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

DÉCLARE la plainte fondée en partie.

PREND ACTE du fait que l'entreprise a modifié ses pratiques en n'exigeant plus de ses clients qu'ils fournissent leur numéro d'assurance sociale, leur numéro de permis de conduire, la marque, le modèle, la couleur et le numéro de licence de leur voiture.

PREND ACTE du fait que l'entreprise ne recueille plus la photocopie de la pièce d'identité (carte d'assurance maladie ou permis de conduire) présentée pour identification.

PREND ACTE du fait que tous les renseignements concernant la plaignante ont été détruits, le dossier physique a été déchiqueté en présence de la

⁵ X. c. *Loca-Meuble*, CAI 081110, 1^{er} octobre 2013, c. Poitras.

demanderesse et les renseignements contenus dans le dossier électronique ont été supprimés.

ORDONNE à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à la location d'un bien meuble, notamment les renseignements suivants :

- les renseignements personnels concernant le conjoint qui n'est pas partie au contrat de location d'un bien;
- les renseignements relatifs à l'identité de la personne responsable auprès des services publics et de l'identité de la personne ressource auprès de la compagnie offrant le service téléphonique;
- la photocopie du bail résidentiel d'un client.

LINA DESBIENS
Juge administratif