



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 101807
Date : Le 19 mars 2014
Membre: M^e Lina Desbiens

...

Plaignante

c.

**LA SOURCE (BELL)
ÉLECTRONIQUES INC.**

Entreprise

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 30 août 2010, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie de la plainte de M^{me} ... (la plaignante) à l'endroit de La Source, succursale des Galeries de Hull (l'entreprise).

[2] La plaignante soutient qu'un préposé de l'entreprise a communiqué à un tiers, soit son beau-frère, des renseignements personnels la concernant, et ce, sans son consentement.

¹ L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[3] À la suite de ces allégations, la Commission a procédé à une enquête. La plaignante et l'entreprise ont transmis à l'analyste enquêteur de la Commission leur version des faits et certains documents.

LES FAITS

[4] L'enquête a démontré que le préposé de l'entreprise a effectivement communiqué des renseignements personnels de la plaignante à un tiers, en l'occurrence son beau-frère, sans le consentement de celle-ci.

[5] L'entreprise explique la situation par le fait que la tierce personne s'est frauduleusement fait passer pour le conjoint de la plaignante auprès du commis du service à la clientèle. En outre, cette personne a fourni l'adresse de la plaignante et savait qu'elle avait effectué des achats au magasin La Source, succursale de Hull.

[6] Les renseignements personnels qui ont été communiqués sont les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la plaignante ainsi qu'un duplicata d'une facture concernant l'achat d'un ordinateur.

Observations et avis d'intention

[7] La Commission a transmis une copie du rapport d'enquête à l'entreprise et lui a permis de présenter ses observations. L'entreprise remet une copie de sa politique de confidentialité concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de ses clients. Elle soutient que le préposé a, en l'espèce, pris les mesures raisonnables pour identifier la personne qui s'est présentée, et ce, dans le respect de la politique de confidentialité de l'entreprise. De plus, elle ajoute que plusieurs des renseignements communiqués sont accessibles au public par Internet.

[8] Le 23 octobre 2013, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'invitant à fournir ses observations, le cas échéant. Cet avis prévient l'entreprise que la Commission pourrait, à la lumière des faits constatés lors de l'enquête, lui ordonner d'adopter des règles encadrant la communication de renseignements personnels à des tiers, en lien notamment avec la vérification de l'identité et la validité du consentement ainsi que la formation de son personnel à cet égard.

[9] À la suite de cet avis d'intention, l'entreprise communique avec la Commission. Elle réitère avoir adopté et respecté une politique qui exige que toute

personne qui demande de l'information sur un compte s'identifie avec une carte d'identité avec photo, ce qui a été fait dans le présent dossier. Néanmoins, elle propose d'ajouter à cette exigence, à l'avenir, l'obligation pour toute personne qui demande de l'information sur le compte d'une autre personne de produire un formulaire de consentement signé par cette dernière.

[10] Les 3 mars 2014, l'entreprise écrit à la Commission et soumet les modifications qu'elle entend apporter à sa politique.

[11] Le 17 mars 2014, elle produit un formulaire de consentement à la divulgation d'information dans lequel une personne peut consentir à ce que l'entreprise communique à une personne qui y est désignée les informations concernant son compte, ou une information particulière qu'elle peut préciser. Ce consentement est donné pour une durée limitée qui doit être précisée.

ANALYSE

[12] Les renseignements concernant la plaignante qui ont été communiqués à un tiers, tels son adresse, son numéro de téléphone et le duplicata de la facture relative à ses achats, sont des renseignements personnels au sens de l'article 2 de la Loi sur le privé :

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

[13] Ces renseignements permettent de l'identifier et de faire connaître des informations la concernant, par exemple la nature et le coût des achats qu'elle a effectués. Il n'est pas pertinent que son numéro de téléphone soit accessible au public par divers moyens, notamment Internet.

[14] L'article 13 de la Loi sur le privé précise que, pour communiquer à un tiers des renseignements personnels, il faut obtenir le consentement de la personne concernée, à moins que la loi ne l'autorise.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

[15] En l'espèce, conformément à la politique en vigueur de l'entreprise, le préposé a demandé à la personne qui s'est présentée, afin d'obtenir des

renseignements au sujet de la plaignante, de s'identifier avec une pièce d'identité avec photo. Cette personne a fourni plusieurs renseignements concernant la plaignante, ce qui a pu laisser croire au préposé qu'il était probable qu'elle soit son conjoint.

[16] Selon l'entreprise, il s'agit d'un cas isolé. Les faits ayant donné lieu à cette plainte sont particuliers en ce que c'est le beau-frère de la plaignante qui s'est frauduleusement présenté comme étant son conjoint et qui a demandé d'obtenir le duplicata de la facture concernant l'achat de l'ordinateur que la plaignante avait donné à sa sœur.

[17] La Commission doit constater que les renseignements personnels de la plaignante ont été communiqués à un tiers sans son consentement, et ce, malgré le respect de la politique de confidentialité de l'entreprise qui était alors en vigueur.

Conclusion

[18] La Commission conclut que la plainte est fondée.

[19] Bien que l'entreprise soutient qu'il s'agit d'un cas isolé, elle a communiqué des renseignements personnels de la plaignante sans son consentement et a ainsi contrevenu à ses obligations en matière de protection de renseignements personnels découlant de la Loi sur le privé. La Commission doit donc constater que la politique de l'entreprise n'est pas suffisante pour assurer la protection des renseignements personnels de ses clients.

[20] Toutefois, à la lumière des engagements pris par l'entreprise dans ses lettres du 3 et du 17 mars 2014, la Commission conclut qu'aucune ordonnance n'est requise en l'espèce. En effet, l'entreprise a clairement manifesté son intention de se conformer aux dispositions législatives précitées en modifiant sa politique de confidentialité de manière à obliger toute personne qui désire obtenir des renseignements au sujet d'un client à fournir un consentement écrit de ce dernier, et d'exiger que cette personne s'identifie avec une pièce d'identité avec photo.

[21] De plus, le formulaire de consentement à la divulgation d'information annexé à sa politique rencontre les exigences prévues à la loi, particulièrement à l'article 14 de la Loi sur le privé :

14. Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce

consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet.

[22] Le formulaire prévoit que le client consent à ce que l'entreprise communique à une personne qui y est désignée les informations concernant son compte, ou une information particulière qu'il peut préciser. Ce formulaire permet l'expression d'un consentement libre et éclairé. De plus, ce consentement est donné pour une durée limitée qui y est précisée.

[23] La Commission ferme donc le présent dossier.

LINA DESBIENS
Juge administratif

SPIEGEL SOHMER
(M^e Frank Schlesinger)
Avocat de l'entreprise