



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

## COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

**Dossier :** 1005500  
**Nom de l'entreprise :** X, propriétaire  
**Date :** 22 mai 2015  
**Membre :** M<sup>e</sup> Diane Poitras

---

### DÉCISION

---

#### OBJET

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

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie de la plainte de M. ... (le plaignant) à l'endroit de l'entreprise.

[2] Cette plainte porte sur la collecte de renseignements personnels par l'entreprise à l'occasion d'une demande de location d'un logement. Le plaignant reproche également à l'entreprise d'avoir rejeté sa candidature au motif qu'il a refusé de fournir certains renseignements personnels.

[3] À la suite de cette plainte, la Commission a procédé à une enquête.

#### LES FAITS

[4] Selon l'enquête, le plaignant a été invité par l'entreprise à compléter un formulaire intitulé « enquête APQ » de l'Association des propriétaires du Québec, lors d'une demande de location d'un logement situé à Longueuil. Il a fourni son nom, sa date de naissance, son adresse actuelle et une référence. Il a refusé de compléter la section relative à son emploi et à son institution financière.

[5] Par la suite, l'entreprise a demandé au plaignant de fournir son numéro de permis de conduire et son numéro d'assurance sociale (NAS) au motif que les renseignements qu'il avait fournis ne permettaient pas de retracer son dossier de crédit. Cette demande a été faite par courriel le 27 juillet 2012.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[6] Le demandeur a répondu que l'agence de crédit peut communiquer avec lui pour avoir plus de détails au besoin et qu'il a lui-même demandé une copie de sa fiche de crédit qu'il devait recevoir dans la journée ou le lendemain. Il a affirmé qu'il était disposé à fournir une copie de son dossier de crédit.

[7] Quelques jours plus tard, soit le 31 juillet, l'entreprise a indiqué au demandeur que le logement est loué à une personne référée par une amie.

[8] La plaignant considère que sa candidature a été refusée parce qu'il a refusé de fournir les renseignements personnels supplémentaires qui lui étaient demandés, notamment son numéro de permis de conduire et son NAS.

### **OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE**

[9] L'entreprise indique que les renseignements personnels sont recueillis afin de lui permettre d'identifier un aspirant locataire et d'évaluer le risque financier qu'il représente, notamment en vérifiant ses habitudes antérieures de paiement et de comportement.

[10] L'entreprise affirme que les renseignements personnels sont recueillis avec le consentement de la personne concernée, mais que certaines informations sont essentielles à l'identification et à l'évaluation d'un aspirant locataire, soit son nom, son adresse, son numéro de téléphone et une vérification de son dossier de crédit.

[11] Selon l'entreprise, si l'aspirant locataire consent à ce qu'elle procède à une vérification de son dossier de crédit, la date de naissance devient essentielle. S'il ne possède pas d'historique de crédit, l'entreprise indique que des références, notamment auprès d'anciens locataires, peuvent devenir essentielles.

[12] Enfin, l'entreprise souligne que bien que ces renseignements sont recueillis par le biais du formulaire de l'APQ, le défaut de compléter les autres sections du formulaire n'a aucune incidence sur l'évaluation de sa candidature.

[13] En ce qui concerne la location du logement à une autre personne, l'entreprise précise :

En attendant que le plaignant fournisse une copie de son dossier de crédit [l'entreprise] a vu se matérialiser une autre demande de location et elle a loué à la personne qui semblait représenter l'image la plus fidèle d'un locataire fiable dont elle a pu obtenir une vérification de crédit et des références.

[14] Le 6 février 2015, la Commission transmet à la représentante de l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle pourrait conclure que l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir l'ensemble des renseignements personnels requis par le formulaire « enquête APQ » aux fins de l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire ni son numéro de permis de conduire ou son NAS.

[15] Cet avis de la Commission indique qu'elle envisage d'ordonner à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements personnels non nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire, notamment le numéro de permis de conduire, le NAS, les renseignements relatifs à l'institution financière avec laquelle il fait affaire (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte, etc.), le nom et les coordonnées de l'employeur ainsi que le salaire. L'entreprise est invitée à compléter son dossier ou à fournir des observations dans les 30 jours de la date de réception de cet avis d'intention.

[16] L'avis de la Commission a été livré à l'entreprise, par courrier recommandé, le 13 février 2015 à la représentante de l'entreprise, selon un récépissé de Postes Canada au dossier de la Commission.

[17] La Commission n'a reçu aucune observation supplémentaire de l'entreprise à ce jour.

### **ANALYSE**

[18] La Loi sur le privé établit des règles relatives à la protection des renseignements personnels qu'une entreprise doit respecter. Dans le cadre de l'exploitation de son entreprise de location de logement<sup>2</sup>, M<sup>me</sup> ... est soumise à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels.

[19] La plainte soulève des questions au sujet de deux aspects relatifs à la collecte de renseignements personnels :

- La nécessité des renseignements personnels colligés au sujet des aspirants locataires;
- Le refus de la candidature du plaignant au motif qu'il n'a pas fourni certains renseignements personnels.

---

<sup>2</sup> 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 (1525 du *Code civil du Québec*, L.Q., 1991, c. 64).

### La nécessité des renseignements personnels colligés

[20] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire de l'APQ constituent des renseignements personnels, soit des renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier. Il en est de même du numéro de permis de conduire et du NAS.

[21] En vertu de l'article 5 de la Loi sur le privé, l'entreprise ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier constitué au sujet d'un aspirant locataire, soit l'évaluation d'une demande de location de logement :

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.

[22] Il appartient à l'entreprise de démontrer la nécessité de recueillir des renseignements personnels, pour une finalité donnée, en lien avec l'objet d'un dossier qu'elle constitue au sujet d'une personne.

[23] D'emblée, il importe de rappeler que l'article 5 de la Loi sur le privé est une disposition impérative. L'entreprise ne peut y déroger, même avec le consentement de la personne concernée<sup>3</sup>. Elle ne peut donc recueillir des renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier sous prétexte que la personne concernée les a fournis sur une base volontaire.

[24] Pour conclure au caractère nécessaire d'un renseignement personnel, l'entreprise doit démontrer, à l'aide d'éléments concrets et probants, que le ou les objectif(s) poursuivi(s) par cette collecte sont légitimes, importants, urgents et réels. De plus, l'entreprise doit démontrer que l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer cette collecte est proportionnelle aux objectifs poursuivis. Notamment, elle doit démontrer qu'il n'existe pas d'autres moyens moins attentatoires à la protection des renseignements personnels qui permettent d'atteindre ces objectifs<sup>4</sup>.

[25] Dans plusieurs décisions en matière de location de logement, la Commission a conclu que les informations suivantes au sujet d'un aspirant

<sup>3</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, [2003] C.A.I. 667 (C.Q.); *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, [2010] QCCQ 93.

<sup>4</sup> *Id.* Voir également *X. et EB Games*, C.A.I. 08 18 56, 23 octobre 2013, c. Desbiens; *X. et Lépine Cloutier Ltée*, C.A.I. 08 09 43, 14 mars 2014, c. Poitras; *Garderie Cœur d'Enfant Inc.*, C.A.I. 08 02 72, 31 mars 2014, c. Poitras; *P.S. c. Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île*, 2012 QCCA 268; *X. et La Compagnie Nationale Money Mart (Insta-Chèques)*, C.A.I. 08 02 60, 17 mai 2013, c. Chartier; *X. et 9038-5055 Québec inc. (Le Palace)*, C.A.I. 07 05 51, 23 mars 2012, c. Constant.

locataire sont généralement suffisantes pour l'évaluation d'une demande de location<sup>5</sup> :

- Des renseignements d'identité et de contact (pour vérifier son identité et le rejoindre);
- Des renseignements concernant son comportement eu égard au respect des biens qui lui seront confiés et des autres locataires;
- Des renseignements concernant sa capacité financière ou ses habitudes de paiement (capacité de payer son loyer pour la durée du bail).

[26] Dans ces décisions, la Commission a précisé que seuls les nom, adresse et numéro de téléphone étaient nécessaires pour l'identification du candidat. En l'espèce, l'entreprise convient que seuls ces renseignements sont requis à des fins d'identification.

[27] Quant aux renseignements relatifs au comportement du futur locataire, la Commission a conclu que seuls les noms ou coordonnées du locateur ou du concierge de logements occupés précédemment par l'aspirant locataire sont généralement nécessaires. L'aspirant locataire peut aussi démontrer son bon comportement en fournissant un document témoignant de ce fait à l'égard du locateur précédent<sup>6</sup>.

[28] Enfin, concernant la capacité de l'aspirant locataire de s'acquitter du paiement du loyer, la Commission a conclu que les entreprises peuvent demander au candidat de fournir une attestation d'anciens locateurs, par exemple, ou l'extrait pertinent de son dossier de crédit. Elles peuvent aussi, avec le consentement de l'aspirant locataire, vérifier cette information auprès de tiers, par exemple auprès d'anciens locateurs ou d'un agent de renseignements personnels (vérification du dossier de crédit)<sup>7</sup>.

[29] En l'espèce, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir d'autres renseignements personnels aux fins de l'évaluation de la candidature de l'aspirant locataire. Au contraire, elle admet que les informations demandées dans les sections « Emploi » et « Institution financière » du formulaire de l'APQ n'ont aucune incidence sur l'évaluation de sa candidature.

---

<sup>5</sup> *Regroupement des comités logement et Association de locataires du Québec et Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*, [1995] C.A.I. 370; *Julien c. Domaine Laudance*, [2003] C.A.I. 77 ; *Perreault c. Blondin*, [2006] C.A.I. 162.

<sup>6</sup> *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 5.

<sup>7</sup> *Regroupement des Comités de logement et Association de locataires du Québec c. Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*; *Julien c. Domaine Laudance*; *Perreault c. Blondin*, préc., note 5.

[30] L'entreprise doit donc cesser de recueillir ces renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire.

[31] La Commission tient à souligner que l'utilisation d'un formulaire élaboré par l'APQ ne dispense pas l'entreprise de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur le privé, notamment en matière de collecte de renseignements personnels. Elle doit s'assurer de ne recueillir que les renseignements nécessaires à l'évaluation de la demande d'un aspirant locataire.

[32] En ce qui concerne la vérification du dossier de crédit du candidat, l'enquête démontre que le plaignant a consenti à ce que des renseignements le concernant soient communiqués à un tiers afin que cette vérification soit faite.

[33] Plusieurs décisions de la Commission concluent que les nom, adresse et date de naissance d'une personne suffisent généralement pour effectuer, avec le consentement de la personne concernée, une enquête de crédit<sup>8</sup>. L'entreprise n'a pas démontré ce qui justifie de s'écarter de cette position en l'espèce.

[34] En effet, le plaignant a refusé de fournir son numéro de permis de conduire et son NAS à cette fin. Il a offert que l'agent de renseignements personnels communique avec lui afin de lui fournir directement certains renseignements additionnels, au besoin, pour lui permettre de trouver son dossier. Il a aussi offert de donner lui-même sa fiche de crédit à l'entreprise puisqu'il en avait déjà fait la demande et devait la recevoir sous peu.

[35] Dans ce contexte, la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire n'était pas nécessaire pour permettre à l'entreprise d'évaluer le crédit et les habitudes de paiement du loyer du plaignant. Il existe d'autres moyens pour atteindre l'objectif poursuivi, moyens respectant davantage la vie privée du plaignant et des aspirants locataires que la collecte, par l'entreprise, de ces identifiants uniques pouvant faciliter l'accès à certaines bases de données et le vol d'identité s'ils se retrouvent entre les mains de personnes mal intentionnées.

[36] L'entreprise doit donc cesser la collecte de ces identifiants.

---

<sup>8</sup> *Regroupement des comités logement et Association de locataires du Québec et Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*, préc., note 5; *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 5; *Perreault c. Blondin*, préc., note 5; *X. et Loca-Meuble*, CAI 08 11 10, 1<sup>er</sup> octobre 2013, c. Poitras; *X. et Skyventure Montréal*, C.A.I. 101888, 16 septembre 2013, c. Desbiens.

### **Le refus de considérer la candidature du plaignant**

[37] Le plaignant reproche également à l'entreprise de ne pas lui avoir loué le logement au motif qu'il a refusé de fournir son NAS et son numéro de permis de conduire à des fins de vérification de son dossier de crédit.

[38] L'article 9 de la Loi sur le privé prévoit :

9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;

2° la collecte est autorisée par la loi;

3° il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire.

[39] Ainsi, une entreprise ne peut refuser de louer un logement à une personne du seul fait qu'elle refuse de fournir des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier<sup>9</sup>.

[40] L'enquête révèle que l'entreprise a loué le logement en cause à une autre personne avant que le plaignant fournisse une copie de son dossier de crédit.

[41] Tel qu'indiqué précédemment, la Commission considère qu'il est légitime pour l'entreprise de recueillir des renseignements personnels au sujet d'un aspirant locataire aux fins de vérifier sa capacité financière ou ses habitudes de paiement. Toutefois, elle ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à cette fin, ce qui peut inclure la vérification de son dossier de crédit auprès d'un agent de renseignements personnels, avec le consentement de la personne concernée.

[42] En l'espèce, le plaignant a consenti à la vérification de crédit auprès d'un agent de renseignements personnels et offert de fournir des informations supplémentaires, au besoin, directement à l'agent de renseignements personnels ou de fournir lui-même sa fiche de crédit. Il a refusé de fournir son NAS et son numéro de permis de conduire. La Commission considère que ce refus était justifié puisque l'entreprise n'a pas démontré que ces renseignements étaient nécessaires à l'objet du dossier ni à la conclusion ou à l'exécution du

---

<sup>9</sup> *Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin*, préc., note 5.

bail.

[43] L'entreprise indique qu'elle n'a pas rejeté la candidature du plaignant parce qu'il refusait de fournir ces identifiants. Elle affirme qu'une autre personne, intéressée au même logement, a fourni les renseignements requis avant que le plaignant ne fournisse une copie de son dossier de crédit, tel qu'il l'a offert. Cette personne lui aurait été référée par une amie.

[44] Sur cet aspect de la plainte, la preuve ne permet donc pas de conclure de manière prépondérante que le refus de l'entreprise de louer le logement au plaignant était fondé sur son refus de communiquer certains renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier.

[45] Toutefois, l'affirmation de l'entreprise selon laquelle elle a loué à une autre personne « qui semblait représenter l'image la plus fidèle d'un locataire fiable » et dont elle a pu obtenir une vérification de crédit et des références, avant que le plaignant ne fournisse les renseignements au sujet de son dossier de crédit, amène la Commission à conclure que l'utilisation du formulaire de l'APQ et les pratiques de l'entreprise pourraient entraîner l'exclusion, de fait, d'un aspirant locataire qui requiert que ses droits en matière de protection des renseignements personnels soient respectés.

[46] En effet, une pratique de collecte claire et uniforme, limitée aux seuls renseignements personnels nécessaires à l'évaluation de l'ensemble des aspirants locataires, assure un traitement équitable de leur demande et respectueux de leurs droits en matière de protection des renseignements personnels.

[47] La Commission conclut donc que l'entreprise devrait adopter une politique concernant la collecte des renseignements nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement, soit la vérification de l'identité des aspirants locataires, de leur comportement et de leurs habitudes de paiement et d'y préciser les conséquences d'un refus de fournir certains renseignements, le tout dans le respect des dispositions de la Loi sur le privé.

## **CONCLUSION**

[48] À la lumière de l'enquête, des observations de l'entreprise et des autres éléments au dossier, la Commission conclut que l'entreprise a contrevenu à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant, notamment par le biais du formulaire de l'APQ, des renseignements personnels concernant des aspirants locataires non nécessaires à l'objet du dossier, soit l'évaluation d'une demande de location de logement.



**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[49] **DÉCLARE** la plainte fondée en partie;

[50] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement d'un aspirant locataire, notamment les renseignements suivants :

- son numéro de permis de conduire;
- son NAS;
- les renseignements relatifs à l'institution financière avec laquelle il fait affaire (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte, etc.);
- le nom et les coordonnées de son employeur ainsi que son salaire;

[51] **RECOMMANDE** à l'entreprise d'adopter une politique claire concernant la collecte des renseignements nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement, soit la vérification de l'identité des aspirants locataires, de leur comportement et de leurs habitudes de paiement et d'y préciser les conséquences d'un refus de fournir certains renseignements, le tout dans le respect des dispositions de la Loi sur le privé.

Diane Poitras  
Juge administratif