



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 08 11 10
Date : Le 1^{er} octobre 2013
Membre: M^e Diane Poitras

.....

Plaignante

et

LOCA-MEUBLE

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 de Loca-Meuble (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de M^{me} (la plaignante) à l'occasion d'une demande de location d'un baladeur de type Ipod pour une période d'un an.

[2] La plaignante reproche à l'entreprise d'avoir recueilli des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, notamment une photocopie de son bail résidentiel, de sa carte d'assurance maladie et de son permis de conduire et, par le biais d'un formulaire, divers renseignements dont sa date de naissance, le nom et les coordonnées de son propriétaire actuel, de

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

son ancien propriétaire et de son employeur, des renseignements concernant son colocataire, la fréquence de sa paye, etc.

[3] La Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé. Le rapport factuel d'enquête a été communiqué à la plaignante et à l'entreprise en avril 2009 afin d'obtenir leurs observations. Tous deux ont commenté ce rapport.

LES FAITS

[4] Le 18 mars 2008, la plaignante a conclu un contrat avec l'entreprise pour la location d'un appareil Ipod pour une durée d'un an.

[5] Lors de la location, l'entreprise lui a demandé de remplir un formulaire d'une page intitulé « commande de location ». Par le biais de ce formulaire, l'entreprise collige les renseignements suivants :

- Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone du client;
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- Nom et coordonnées de l'employeur, nom du superviseur, fréquence de la paye et nombre d'années à cet emploi;
- Les mêmes informations au sujet du colocataire de la personne qui demande la location du bien;
- Nom et numéro de téléphone du propriétaire actuel;
- Ancienne adresse, nom et numéro de téléphone de l'ancien propriétaire;
- Un maximum de cinq références (nom, adresse, numéro de téléphone et lien avec le demandeur de location).

[6] L'entreprise a également effectué une photocopie de son bail résidentiel, de son permis de conduire et de sa carte d'assurance maladie.

[7] Le 26 mars suivant, la plaignante a résilié le contrat de location et retourné le Ipod à l'entreprise.

[8] Le 5 mai, elle a demandé accès à son dossier détenu par l'entreprise. Cette dernière lui a remis tous les documents originaux, ne conservant que le contrat de location et l'état de compte de la plaignante.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[9] Ces faits ne sont pas contestés. Toutefois, l'entreprise soumet à l'enquêteur de la Commission qu'elle a besoin des renseignements personnels qu'elle collige pour vérifier l'identité et l'adresse de ses clients et s'assurer de leur capacité de payer le prix de location convenu et de leur stabilité résidentielle puisqu'elle n'effectue pas d'enquête de crédit.

[10] L'entreprise explique que ses activités consistent en la location de mobilier, d'équipements électriques ou électroniques ainsi que la location d'électroménagers, destinés à un usage commercial ou résidentiel. L'entreprise précise qu'elle offre un financement avantageux qui permet aux clients d'acquitter le prix de location de façon hebdomadaire, mensuelle ou autrement, et ce, sans dépôt et sans enquête de crédit. Selon l'entreprise, sa clientèle est majoritairement composée d'individus avec de mauvais dossiers de crédit et ses façons de faire permettent, malgré cela, la location de tout type d'équipement ou mobilier ménager. Ce faisant, elle affirme assumer un risque très élevé en louant des biens atteignant parfois une valeur de 10 000\$ sans enquête de crédit.

[11] L'entreprise soutient que le risque de vol à la suite de fausses déclarations des clients est très élevé compte tenu qu'aucun dépôt n'est demandé et qu'aucune vérification de crédit n'est effectuée. En conséquence, elle considère nécessaire de s'assurer de l'identité et de l'adresse résidentielle de ses clients pour sa survie commerciale. L'entreprise soutient que le bail constitue la meilleure preuve de résidence. Au surplus, elle estime qu'un bail ne comporte aucun renseignement de nature à enfreindre la Loi sur le privé.

[12] Quant à la preuve d'identité, l'entreprise soumet qu'il n'existe aucune preuve plus authentique qu'une pièce d'identité avec photo. Elle affirme que le choix de cette pièce appartient aux clients et qu'en aucun temps un client n'est tenu de produire sa carte d'assurance maladie ou son permis de conduire.

[13] L'entreprise a également transmis des explications visant à justifier la collecte de chacun des renseignements personnels qu'elle exige de ses clients.

[14] La plaignante a commenté les observations de l'entreprise et le rapport factuel d'enquête de la Commission. Essentiellement, elle reconnaît que la collecte de certains renseignements est nécessaire pour la location d'un bien par l'entreprise et que celle-ci doit s'assurer de l'identité et de l'adresse résidentielle de ses clients.

[15] Toutefois, elle soutient que la collecte des numéros apparaissant sur les pièces d'identité ou leur photocopie par l'entreprise n'est ni requise pour atteindre cet objectif ni conforme aux dispositions de la loi. Il en est de même du bail résidentiel. La plaignante soutient également que plusieurs autres renseignements recueillis par l'entreprise ne sont pas nécessaires.

[16] Elle ajoute que la valeur des biens loués n'est pas pertinente puisque l'entreprise recueille les mêmes renseignements de ses clients, peu importe la valeur du bien loué. Enfin, contrairement aux prétentions de l'entreprise, elle soutient qu'on lui a exigé de produire son permis de conduire et sa carte d'assurance maladie.

[17] Le 31 mars 2010, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner de cesser de recueillir des copies des pièces d'identité et du bail de logement de ses clients, de même que tous les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier, soit la location d'un bien meuble, notamment le numéro d'assurance sociale et toutes les informations concernant le colocataire du client.

[18] L'avis prévoit que l'entreprise peut faire parvenir à la Commission des observations écrites additionnelles avant le 3 mai 2010. L'entreprise n'a formulé aucun commentaire à la suite de cet avis.

[19] La soussignée est saisie du dossier au printemps 2013. Constatant le délai écoulé depuis l'avis d'intention et l'absence d'observations reçues de l'entreprise depuis cet avis, un nouvel avis est transmis à l'entreprise le 26 juin 2013, afin de vérifier si elle a modifié ses pratiques relatives à la collecte de renseignements personnels dans le cadre de la location d'un bien.

[20] Dans cette lettre, la Commission réitère qu'elle pourrait ordonner à l'entreprise de cesser de recueillir des renseignements non nécessaires à l'objet du dossier d'un client par le biais d'un formulaire et une copie du bail de logement et de deux pièces d'identité avec photo, notamment le permis de conduire et la carte d'assurance maladie

[21] L'entreprise disposait d'un délai de 30 jours à compter de la réception de cet avis pour préciser les modifications apportées à ses pratiques, produire des documents afin de compléter les informations au dossier de la Commission ou demander une rencontre. La Commission n'a reçu aucune communication de l'entreprise à la suite de cette lettre.

ANALYSE

[22] La Loi sur le privé établit certaines règles relatives à la protection des renseignements personnels qu'une entreprise doit respecter. Ces règles visent à établir un équilibre entre le droit d'un individu au respect de sa vie privée et les besoins d'une entreprise en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels dans le cadre de l'exercice de ses activités.

[23] À titre d'entreprise², Loca-Meuble est soumise à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels. Constitue un renseignement personnel toute information qui concerne une personne physique et permet de l'identifier³.

[24] En vertu de l'article 5 de la Loi sur le privé, l'entreprise ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier, soit la location d'un bien, que ce soit par le biais de son formulaire ou la collecte de copies de documents :

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.

Le formulaire « commande de location »

[25] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire « commande de location », énumérés au paragraphe 5 de la présente décision, constituent des renseignements personnels visés par la Loi sur le privé.

[26] 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.

² 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 C.c.Q.).

³ Art. 2 de la Loi sur le privé.

[27] Dans plusieurs décisions, notamment en matière de location de logement⁴, la Commission a conclu que seuls les nom, adresse et numéro de téléphone d'une personne étaient nécessaires pour son identification. Si l'entreprise désire vérifier l'identité de cette personne, il peut demander de voir une pièce d'identité. Par contre, l'entreprise ne peut recueillir les informations contenues sur cette pièce d'identité, tels les numéros de permis de conduire ou d'assurance sociale.

[28] Quant à la date de naissance, l'entreprise souligne qu'elle est demandée dans un but préventif, notamment afin de retrouver le client et l'équipement loué en cas de non-respect du contrat de location. La Commission reconnaît que ce renseignement, avec les nom et adresse d'une personne, permettent notamment de s'adresser à une agence de crédit ou de faire des recherches dans certaines banques de données publiques (ex. : RDPRM, plumitifs)⁵. La Commission conclut donc que ces renseignements sont nécessaires à la location d'un bien, dans les circonstances décrites par l'entreprise.

[29] Par contre, l'entreprise n'a pas justifié la nécessité de la collecte du numéro d'assurance sociale (NAS). Bien que l'entreprise n'ait pas recueilli le NAS de la plaignante, il s'agit d'un renseignement demandé sur le formulaire. La Commission conclut que ce renseignement n'est pas nécessaire à la location d'un bien meuble par l'entreprise. La collecte de cet identifiant hautement confidentiel devrait être limitée aux cas autorisés par la loi.

[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.

⁴ *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 ; *X. c. Gestion Lafèche*, C.A.I. 09 28 86, 23 juillet 2013, c. Poitras.

⁵ *Id.*

[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 privé.

[33] Pour ce même motif, la Commission considère que la collecte des renseignements au sujet de personnes références est justifiée, dans les circonstances particulières de la location de biens sans dépôt et sans vérification de crédit. L'entreprise a précisé que « chacune des personnes inscrites à titre de référence est contactée dans le but de déterminer si le client potentiel est suffisamment fiable et sérieux dans l'exécution de ses obligations ». Ces renseignements peuvent également lui permettre de retrouver un client, le cas échéant, et faciliter la reprise de possession de l'équipement en temps opportun.

[34] Précisons que le formulaire comporte cinq lignes pour indiquer autant de personnes à titre de référence, son lien de parenté avec le client et son numéro de téléphone. L'entreprise a précisé qu'il s'agit d'un maximum et que le nombre de références demandé peut varier selon le risque assumé par l'entreprise (valeur du bien loué).

[35] L'entreprise recueille également, par le biais du formulaire de location, les informations suivantes au sujet du colocataire du client : nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, NAS, nom et coordonnées de l'employeur, nom du superviseur, fréquence de la paye et nombre d'années à cet emploi.

[36] L'entreprise justifie la collecte de ces renseignements en indiquant qu'ils sont nécessaires « pour effectuer des vérifications advenant que le nom du client ne figure pas sur le bail et/ou qu'il acquitte le paiement de son loyer à une personne autre que son propriétaire (à son colocataire) ». Ils permettraient également de retracer un client en cas de non-paiement.

[37] La Commission est d'avis que l'entreprise n'a pas justifié la nécessité de recueillir des renseignements concernant le colocataire d'un client. D'abord, l'entreprise dispose déjà de plusieurs renseignements pour tenter de retracer un client qui n'acquitte pas ses obligations. Aussi, la Commission ne voit pas en quoi toutes ces informations constituent des renseignements nécessaires à la conclusion d'un contrat de location qui ne concerne pas cette personne.

[38] Enfin, selon les commentaires de l'entreprise, ces renseignements ne seraient pertinents que lorsque le client n'est pas signataire d'un bail résidentiel. Or, même dans ces situations, seuls le nom et les coordonnées du colocataire sont nécessaires pour vérifier les habitudes de paiement du client. Ces renseignements peuvent remplacer ceux colligés au sujet du propriétaire au point précédent du formulaire, puisque ce dernier ne connaît pas, dans la situation décrite par l'entreprise, les habitudes de paiement du client qui n'est pas signataire du bail.

[39] Ainsi, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir les renseignements personnels au sujet du colocataire d'un client dans le présent dossier.

La collecte de copie de documents

[40] L'enquête démontre que l'entreprise recueille, à des fins d'identification et de vérification de l'identité et de l'adresse résidentielle, une copie recto verso de deux pièces d'identité avec photo et du bail de ses clients. Dans le cas de la plaignante, des photocopies de sa carte d'assurance maladie, de son permis de conduire et de son bail ont été déposées dans son dossier lors de la signature du contrat de location.

[41] Tel qu'indiqué précédemment, si l'entreprise désire vérifier les renseignements d'identité fournis par un client sur le formulaire utilisé, elle peut demander de voir une pièce d'identité avec photo. Par contre, l'entreprise ne peut recueillir les informations contenues sur ce document, tels les numéros de permis de conduire ou d'assurance-maladie, que ce soit en les notant dans le dossier ou en photocopiant le document.

[42] L'entreprise soutient qu'il « est important de pouvoir documenter le fait que ces informations (nom et adresse) se trouvent bien sur une pièce d'identité officielle, confirmant l'identité du client ».

[43] La Commission ne croit pas que la collecte des numéros inscrits sur ces cartes soit nécessaire pour atteindre cet objectif. L'inscription du type de document consulté permettrait de documenter la vérification de l'identité faite par l'employé de l'entreprise lors de la location d'un bien, tout en respectant la Loi sur le privé.

[44] De plus, certaines lois particulières en vertu desquelles ces documents sont émis édictent qu'ils ne peuvent être exigés que dans des situations spécifiques.

[45] En effet, le *Code de la sécurité routière*⁶ et la *Loi sur l'assurance maladie*⁷ prévoient :

Code de la sécurité routière

61. La Société délivre les permis suivants autorisant la conduite de véhicules routiers: le permis d'apprenti-conducteur, le permis probatoire, le permis de conduire et le permis restreint.

Le titulaire d'un permis n'est tenu de produire celui-ci qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société et à des fins de sécurité routière uniquement.

Loi sur l'assurance maladie

9.0.0.1. La production de la carte d'assurance maladie ou de la carte d'admissibilité ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens ou de ressources en matière de santé ou de services sociaux dont le coût est assumé par le gouvernement, en tout ou en partie, directement ou indirectement, en vertu d'une loi dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux.

[46] Ainsi, la production de la carte d'assurance maladie ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens ou de ressources en matière de santé ou de services sociaux. Quant au permis de conduire, une personne n'est tenue de le fournir qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société de l'assurance automobile du Québec, et uniquement à des fins de sécurité routière. L'entreprise ne peut donc exiger de ses clients la production de ces documents aux fins de la location d'un bien.

[47] Le même raisonnement s'applique à la photocopie du bail résidentiel. L'entreprise prétend, dans ses observations du 30 avril 2009, qu'elle doit consulter le bail afin de s'assurer de la véracité de l'adresse résidentielle et des coordonnées du propriétaire inscrites par le client sur le formulaire « commande de location ». Or, la photocopie du bail n'est pas nécessaire pour atteindre cet objectif, sa consultation étant suffisante.

⁶ L.R.Q., c. C-24.2.

⁷ L.R.Q., c. A-29.

[48] 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.

CONCLUSION

[49] À la lumière de l'enquête et des observations de l'entreprise, la Commission conclut que celle-ci a contrevenu à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier, soit la location d'un bien meuble.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[50] **DÉCLARE** la plainte fondée;

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

- Numéro d'assurance sociale;
- Renseignements au sujet du colocataire du client;
- Numéro de permis de conduire et numéro d'assurance maladie, incluant la photocopie de ces pièces d'identité;
- Photocopie du bail résidentiel d'un client.

Diane Poitras
Juge administratif