

Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 09 18 86

Date : Le 23 juillet 2013

Membre: M^e Diane Poitras

A **et**
B

Plaignants

et

GESTION P. LAFLÈCHE

Entreprise

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 6 octobre 2009, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de Gestion P. Laflèche (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de M^{me} ... et M. ... (les plaignants) à l'occasion d'une demande de location d'un logement.

[2] Les plaignants reprochent à l'entreprise d'avoir recueilli des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, d'avoir exigé qu'ils signent une autorisation à la collecte et à la communication de renseignements personnels large et imprécise et d'avoir refusé de leur louer un logement devant leur refus de fournir les renseignements demandés.

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

[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 aux plaignants et à l'entreprise en août 2010 afin d'obtenir leurs observations.

LES FAITS

[4] Au début du mois d'août 2009, les plaignants visitent un appartement à louer situé au 8, rue Saint-Ursule, à Gatineau.

[5] Le 7 août 2009, les plaignants informent l'entreprise de leur intention de louer l'appartement. L'entreprise leur demande de compléter le «formulaire de demande de logement» et de lui transmettre par télécopieur. Par le biais de ce formulaire, l'entreprise demande aux aspirants-locataires les renseignements suivants :

- Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone;
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- Numéro de permis de conduire;
- Nom de l'employeur et son adresse;
- Salaire annuel;
- Nom et adresse de l'institution financière;
- Numéro de compte et genre de compte (épargne ou autre);
- Nom, adresse, numéro de téléphone du propriétaire actuel ainsi que la durée de séjour, le coût du loyer incluant ou non le chauffage, éclairage, gaz, stationnement;
- Noms, adresses et numéros de téléphone de deux propriétaires antérieurs au propriétaire actuel;
- Modèle, année de la voiture et numéro de plaque d'immatriculation;
- Si l'aspirant-locataire a fait l'objet d'une faillite, a été évincé, a déjà refusé de payer un loyer ou s'il a déjà été reconnu coupable d'une infraction criminelle ou pénale.

[6] Le « formulaire de demande de logement » indique qu'un dépôt de 900 \$ est requis et il comporte la clause d'autorisation suivante :

« En vertu de la loi 68 sur la protection des renseignements personnels, j'autorise par la présente,

Gestion P. Lafleche et Appro-Bail par le biais de son institution financière, de recueillir, d'utiliser, de communiquer et de détenir des informations jugées nécessaires auprès de mon institution financière ci-haut mentionnée, ainsi que toute autre information jugée pertinente, et ce dans le but d'une location d'appartement ».

[7] Les plaignants complètent une partie du formulaire, mais refusent de communiquer certains renseignements, de donner un montant à titre de dépôt et de signer la clause d'autorisation. Ils transmettent une lettre au président de l'entreprise l'autorisant à communiquer avec leur dernier locateur et leur comptable afin de vérifier leur bon comportement en tant que locataires et leur capacité de payer le coût de la location.

[8] N'ayant pas reçu de réponse au sujet de leur demande de location de logement, les plaignants communiquent par courriel avec l'agente de location. Le 13 août 2009, celle-ci leur répond que l'entreprise ne considère pas leur demande de location parce qu'ils n'ont pas donné leur autorisation pour vérifier leurs références, refusent de communiquer leur numéro d'assurance sociale et n'ont pas fourni le dépôt exigé de 900 \$.

[9] Ces faits ne sont pas contestés par l'entreprise. Toutefois, celle-ci soumet à l'enquêteur de la Commission qu'elle a besoin des renseignements personnels qu'elle collige par le biais du formulaire de demande de logement pour procéder à des vérifications adéquates des aspirants-locataires et faire une évaluation sérieuse de leur candidature.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[10] Le 10 septembre 2012, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner :

- de cesser de recueillir tous les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement;
- de modifier la clause d'autorisation contenue au formulaire de demande de logement afin qu'elle soit conforme aux dispositions de la Loi sur le privé;
- de détruire tous les renseignements personnels qu'elle pourrait toujours détenir au sujet des plaignants.

[11] L'avis d'intention précise également que la Commission pourrait recommander à l'entreprise de se doter d'une politique claire de vérification de l'identité, du comportement et des habitudes de paiement d'un futur locataire.

[12] L'avis prévoit que l'entreprise peut faire parvenir à la Commission ses observations écrites additionnelles, ce qu'elle a fait le 15 octobre 2012. Celle-ci soumet qu'elle a refusé de louer le logement aux plaignants pour plusieurs motifs :

- D'abord, un formulaire par personne doit être complété afin de permettre la vérification au sujet de chaque signataire. En l'espèce, les plaignants n'ont complété qu'un seul formulaire pour deux personnes.
- L'entreprise souligne qu'elle ne traite que les demandes de location pour lesquelles une personne fournit le dépôt en argent requis conformément aux articles 1903 et 1904 du *Code civil du Québec*².
- Puisque la clause d'autorisation était biffée par les plaignants, il n'était pas possible de vérifier les informations à leur sujet.
- L'entreprise indique qu'elle a conservé une copie du formulaire de demande de location dans l'éventualité où elle recevrait le dépôt requis.

[13] En ce qui concerne les informations recueillies par le biais du formulaire, l'entreprise prétend qu'elles sont requises pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat, soit le bail. Elle explique que ces renseignements lui permettent de faire une vérification éclairée d'une candidature et que tout changement au formulaire pourrait compromettre la qualité de cette vérification. À titre de membre de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ), l'entreprise prétend faire un travail de recherche et de vérification dans tous les cas pour protéger les demandeurs de logement et les propriétaires. Elle soumet à la Commission une copie de l'entente de confidentialité relative aux rapports et aux informations de crédit qu'elle a conclue avec la CORPIQ.

[14] L'entreprise a ainsi justifié la nécessité des renseignements recueillis au sujet d'un aspirant-locataire par le biais du formulaire de demande de logement :

- « - Date de naissance : pour bien identifier le demandeur;

² L.Q. 1991, c. 64, C.c.Q. Ces dispositions traitent des modalités de paiement du loyer qu'un locataire peut exiger.

- Numéro d'assurance sociale : au besoin, si la vérification le nécessite;
- Numéro de permis de conduire : au besoin, pour délivrer un permis de stationnement;
- Nom de l'employeur et son adresse : pour confirmer l'emploi;
- Salaire annuel : pour confirmer la capacité de payer le loyer;
- Nom et adresse de l'institution financière : pour vérifier s'il a des chèques sans provision;
- Numéro de compte et le genre de compte (épargne ou autre) : au besoin, dépôt direct;
- Nom, adresse, numéro de téléphone du propriétaire actuel ainsi que la durée de séjour, le coût du loyer incluant ou non le chauffage, éclairage, gaz, stationnement : à des fins de vérification, pour confirmer l'information;
- Noms, adresses et numéros de téléphones de deux propriétaires antérieurs au propriétaire actuel : à des fins de vérification;
- Modèle, année de la voiture et numéro de plaque d'immatriculation : pour délivrer un permis de stationnement;
- Si l'aspirant-locataire a fait l'objet d'une faillite, a été évincé, a déjà refusé de payer un loyer ou s'il a déjà été reconnu coupable d'une infraction criminelle ou pénale : à des fins de vérification. »

[15] L'entreprise soumet que plusieurs autres compagnies recueillent des renseignements de cette nature par le biais d'un formulaire de demande de logement. Elle a transmis à la Commission des exemples de ces formulaires avec ses observations écrites et un article de journal dans lequel la CORPIQ affirme que le numéro d'assurance sociale est nécessaire pour s'assurer d'obtenir le dossier de crédit de la bonne personne puisque deux individus peuvent avoir le même nom et la même date de naissance.

[16] Enfin, l'entreprise a transmis à la Commission une copie de son « Protocole de protection des informations des formulaires de demande de logement » qui prévoit diverses mesures afin d'assurer le caractère confidentiel des informations recueillies par le biais de ce formulaire.

ANALYSE

[17] 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.

[18] À titre d'entreprise³, Gestion P. Laflèche est soumise à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels, soit tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier⁴.

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

- La nécessité des renseignements personnels colligés au sujet d'aspirants-locataires par le biais du formulaire de demande de location de logement;
- La conformité de la clause d'autorisation de ce formulaire aux dispositions de la Loi sur le privé;
- Le refus de considérer la candidature des plaignants au motif qu'ils n'ont pas fourni certains renseignements personnels.

La nécessité des renseignements personnels colligés

[20] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire de demande de logement, énumérés au paragraphe 5 de la présente décision, constituent tous des renseignements personnels assujettis aux dispositions de la Loi sur le privé.

[21] En vertu de l'article 5 de cette loi, l'entreprise doit démontrer que les renseignements qu'elle a recueillis sont nécessaires à l'objet du dossier constitué au sujet des plaignants, soit l'évaluation d'une demande de location de logement :

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 C.c.Q.).

⁴ Art. 2 de la Loi sur le privé.

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] En matière de location de logement, la Commission a déjà conclu qu'à l'étape de l'évaluation d'une demande de location, le locateur ne peut exiger que les informations suivantes au sujet d'un aspirant-locataire⁵ :

- 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).

[23] Pour l'identification du candidat, seuls les nom, adresse et numéro de téléphone sont nécessaires. Si le locateur 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, d'assurance-maladie ou d'assurance sociale.

[24] Quant aux renseignements relatifs au comportement du futur locataire, la Commission a déjà conclu que seuls les noms ou coordonnées du locateur ou du concierge de logements occupés précédemment par l'aspirant-locataire peuvent être recueillis. L'aspirant-locataire peut aussi démontrer son bon comportement en fournissant un document témoignant de ce fait envers le locateur précédent⁶.

[25] Enfin, concernant la capacité de l'aspirant-locataire de s'acquitter du paiement du loyer, l'entreprise peut lui demander de fournir une attestation d'anciens locateurs, par exemple, ou l'extrait pertinent de son dossier de crédit. L'entreprise peut aussi, avec le consentement de l'aspirant-locataire, vérifier

⁵ *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.

⁶ *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 5.

cette information auprès de tiers, par exemple auprès d'anciens locataires ou un agent de renseignements personnels (enquête de crédit)⁷.

[26] En l'espèce, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir d'autres renseignements personnels.

[27] Par exemple, le numéro de permis de conduire ou les renseignements au sujet de la voiture ne sont pas nécessaires au stade de l'évaluation de la candidature d'un aspirant-locataire. L'entreprise soumet qu'ils sont recueillis afin de délivrer un permis de stationnement, ce qui se fait uniquement lors de la signature du bail, le cas échéant.

[28] De même, le numéro d'assurance sociale n'est pas nécessaire pour effectuer, avec le consentement de l'aspirant-locataire, une enquête de crédit. L'entreprise mentionne d'ailleurs que ce renseignement n'est recueilli « qu'au besoin ». Il ne s'agit donc pas d'un renseignement « nécessaire » au sens de l'article 5 de la Loi sur le privé. Seuls les nom, adresse et date de naissance d'une personne suffisent⁸. Dans l'hypothèse où ces renseignements ne permettraient pas à l'agent de renseignements personnels d'identifier le bon dossier de crédit (doublons), le locateur peut demander à l'aspirant-locataire d'aller lui-même chercher ce rapport afin de le lui fournir.

[29] L'entreprise doit cesser toute collecte de renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier d'un aspirant-locataire, soit l'évaluation de sa candidature. Elle doit également détruire les renseignements personnels qu'elle détient au sujet des plaignants, leur dossier n'ayant plus d'objet.

⁷ *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.

⁸ *Id.* Voir aussi, *Brazeau c. Sutura*, [1996] J.L. 282 (R.L); *Gasparrini c. Marciszewski*, [1998] J.L. 318 (R.L); Colombie-Britannique, Office of the Information and Privacy Commissioner, *Privacy Guidelines for Landlords and Tenants*, 2010, en ligne : [Oipc.bc.ca](http://www.oipc.bc.ca) <<http://www.oipc.bc.ca/guidance-documents/1456>>; Alberta, Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta, *Privacy & Landlord -Tenant Matters*, 2007, en ligne : [Oipc.ab.ca](http://www.Oipc.ab.ca/Content_Files/Files/Publications/Landlord_Tenant-FAQs_Mars2007.pdf) <http://www.Oipc.ab.ca/Content_Files/Files/Publications/Landlord_Tenant-FAQs_Mars2007.pdf>

La conformité de la clause d'autorisation du formulaire de demande de location

[30] Selon l'article 6 de la Loi sur le privé, les renseignements personnels doivent être recueillis auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à ce qu'ils soient recueillis auprès de tiers. Une entreprise de location doit donc colliger les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier d'un aspirant-locataire auprès de ce dernier, à moins d'obtenir un consentement de sa part lui permettant de les recueillir auprès de tiers⁹.

[31] Ce consentement doit être conforme aux prescriptions de 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.

[32] En l'espèce, le formulaire comporte une clause par laquelle l'aspirant-locataire autorise l'entreprise à « recueillir, utiliser, communiquer et détenir des informations jugées nécessaires auprès de son institution financière, ainsi que toute autre information jugée pertinente dans le but d'une location d'appartement ».

[33] Cette clause d'autorisation ne rencontre pas les exigences de l'article 14 de la Loi sur le privé en ce qu'elle ne permet pas un consentement éclairé ni donné à des fins spécifiques.

[34] D'abord, le caractère imprécis des expressions « des informations jugées nécessaires » et « toute autre information jugée pertinente » ne permet pas à la personne concernée de savoir quels renseignements seront colligés à son sujet.

[35] De plus, la clause indique que les renseignements seront recueillis auprès de l'institution financière de l'aspirant-locataire, alors que l'entreprise a admis recueillir des renseignements auprès d'autres tiers, notamment la CORPIQ (enquête de crédit) et d'anciens locataires.

⁹ *Perreault c. Blondin*, préc., note 5.

[36] Enfin, la clause ne précise pas que des renseignements personnels au sujet de l'aspirant-locataire seront communiqués à des tiers, à des fins de vérification ou de collecte de renseignements (par exemple, nom, adresse, date de naissance pour une enquête de crédit).

[37] Bref, la clause d'autorisation contenue au formulaire de demande de location ne respecte pas les dispositions de la Loi sur le privé.

Le refus de considérer la candidature des plaignants

[38] Les plaignants reprochent également à l'entreprise d'avoir refusé leur candidature parce qu'ils n'ont pas communiqué certains renseignements personnels.

[39] 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.

[40] 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 dossier¹⁰.

[41] L'enquête révèle que l'entreprise a refusé d'examiner la demande des plaignants pour plusieurs motifs : ils n'ont pas fourni certains renseignements, dont leur numéro d'assurance sociale, n'ont complété qu'un seul formulaire pour deux personnes, ont rayé la clause d'autorisation et n'ont pas fourni le dépôt requis.

¹⁰ Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin, préc., note 5.

[42] La Commission souligne qu'il ne lui appartient pas de déterminer si l'entreprise pouvait, selon les dispositions pertinentes du C.c.Q., exiger un dépôt de 900 \$ des plaignants, afin d'évaluer leur candidature.

[43] La preuve ne permet pas de conclure que le refus de l'entreprise est fondé sur le seul refus des plaignants de communiquer certains renseignements personnels ou de consentir à leur collecte auprès de tiers.

[44] Toutefois, à la lecture du « Protocole de protection des informations des formulaires de demande de logement » de l'entreprise, la Commission constate qu'il ne prévoit aucune précision concernant la collecte des seules informations nécessaires à l'objet du dossier, à leur collecte auprès de tiers ou encore aux conséquences d'un refus de l'aspirant-locataire de fournir certains renseignements personnels. De telles précisions seraient souhaitables afin de s'assurer du respect des dispositions de la Loi sur le privé par l'ensemble des employés de l'entreprise.

CONCLUSION

[45] 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 l'évaluation d'une demande de location d'un logement.

[46] L'entreprise a également contrevenu aux articles 6 et 14 de la Loi sur le privé en incluant dans son formulaire de demande de logement une clause d'autorisation ne permettant pas à l'aspirant-locataire d'exprimer un consentement éclairé donné à des fins spécifiques.

[47] Enfin, le « Protocole de protection des informations des formulaires de demande de logement » ne précise pas certaines obligations de l'entreprise relatives à la collecte de renseignements personnels.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[48] **DÉCLARE** la plainte fondée;

[49] **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, notamment les renseignements suivants :

- Numéro d'assurance sociale;

- Numéro de permis de conduire;
- Nom de l'employeur et son adresse;
- Salaire annuel;
- Nom et adresse de l'institution financière;
- Numéro de compte et genre de compte (épargne ou autre);
- Modèle, année de la voiture et numéro de plaque d'immatriculation;
- Si l'aspirant-locataire a déjà été reconnu coupable d'une infraction criminelle ou pénale.

[50] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir auprès de tiers des renseignements personnels au sujet d'aspirants-locataires sans leur consentement manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques;

[51] **ORDONNE** à l'entreprise de détruire tous les renseignements personnels qu'elle détient toujours au sujet des plaignants;

[52] **RECOMMANDE** à l'entreprise d'adopter une politique claire concernant la collecte des seuls 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