

**Commission d'accès à l'information du Québec**

**Dossier :** 10 04 75 et 10 06 09

**Date :** Le 23 juillet 2013

**Membre:** M<sup>e</sup> Diane Poitras

...

Plaignants

et

**HABITATIONS POPULAIRES DU  
QUÉBEC**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

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

[1] En 2010, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie de plaintes à l'endroit des Habitations populaires du Québec (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de M. ... et de M. ... (les plaignants) à l'occasion de demandes 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, soit une demande de location de logement.

---

<sup>1</sup> 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 octobre 2010 afin d'obtenir leurs observations. L'entreprise n'a transmis aucun commentaire.

### **LES FAITS**

[4] En 2010, intéressés par un appartement de l'entreprise situé à Trois-Rivières, les plaignants rencontrent M<sup>me</sup> ... , agente de location pour l'entreprise. M<sup>me</sup> ... leur demande de compléter un formulaire de demande de location qui requiert notamment les informations suivantes :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone des aspirants-locataires;
- Numéro d'assurance sociale (NAS);
- Numéro d'assurance-maladie (NAM);
- Numéro de permis de conduire;
- Nom et adresse de l'institution financière et numéro de compte;
- Nom et numéro de téléphone des deux derniers propriétaires;
- Pour l'un des plaignants, le numéro et l'adresse du bureau d'Emploi Québec de sa région, le plaignant étant prestataire de la sécurité du revenu.

[5] L'un des plaignants prétend que l'entreprise a demandé qu'il se soumette à une enquête de crédit, ce qu'il a refusé. Il a également refusé de fournir tous les renseignements personnels exigés. À son avis, l'entreprise n'a pas accepté de lui louer le logement compte tenu de son refus de fournir ces informations.

[6] Ces faits ne sont pas contestés par l'entreprise. Toutefois, celle-ci a soumis à l'enquêteur de la Commission qu'elle considère légitime de demander des références financières, d'employeurs ou d'anciens propriétaires afin de s'assurer que le locataire pourra rencontrer son obligation financière relative au loyer et respecter les règlements de l'immeuble.

[7] L'entreprise soutient que les renseignements demandés étaient nécessaires pour faire une évaluation sérieuse de la candidature des plaignants et qu'elle n'entend pas modifier ses pratiques.

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

[8] Le 11 septembre 2012, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner :

- de cesser de recueillir les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement;
- de détruire tous les renseignements personnels qu'elle pourrait toujours détenir au sujet des plaignants.

[9] Tel qu'indiqué dans cet avis, l'entreprise pouvait faire parvenir à la Commission ses observations écrites, ce qu'elle a fait le 19 septembre 2012.

[10] Celle-ci soutient que les renseignements personnels recueillis sont nécessaires pour procéder à une enquête de crédit au sujet d'un aspirant-locataire. Elle ne justifie pas de façon précise la nécessité de chacun des renseignements au regard de cette fin.

[11] L'entreprise, en tant que propriétaire, soutient que l'enquête de crédit sur un éventuel locataire est pertinente pour permettre de connaître sa solvabilité et de s'assurer qu'il puisse rencontrer l'obligation financière que constitue un loyer. Elle protège le propriétaire en permettant un recours en recouvrement contre les mauvais payeurs.

[12] Elle ajoute qu'aucune enquête de crédit n'est effectuée sans le consentement écrit de l'aspirant-locataire. Une copie de ce consentement et du formulaire de demande de location sont transmis à la Commission.

[13] L'entreprise précise qu'en cas de refus de location, tout renseignement concernant un aspirant-locataire est immédiatement et systématiquement détruit.

## **ANALYSE**

[14] La Loi sur le privé prévoit les règles relatives à la protection des renseignements personnels<sup>2</sup> qu'une entreprise doit respecter dans le cadre de l'exercice de ses activités.

---

<sup>2</sup> L'art. 2 de la Loi sur le privé prévoit qu'un renseignement personnel est tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

[15] À titre d'entreprise<sup>3</sup>, Les Habitations populaires du Québec doit se conformer à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels.

[16] Dans le présent dossier, les plaintes soulèvent des questions au sujet de la nécessité de renseignements personnels recueillis au sujet d'aspirants-locataires par le biais du formulaire de demande de location de logement.

[17] Par ailleurs, les formulaires « Demande d'expérience de crédit » et « Offre de location » soumis par l'entreprise avec ses observations comprennent une clause de consentement autorisant celle-ci à effectuer une enquête de crédit.

[18] Enfin, l'un des plaignants reproche à l'entreprise de lui avoir refusé la location du logement parce qu'il a refusé de fournir les renseignements personnels demandés qu'il considérait non nécessaires.

[19] La Commission abordera ces aspects au regard des dispositions de la Loi sur le privé.

### **La collecte de renseignements personnels**

[20] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire de demande de logement que doit compléter l'aspirant-locataire sont :

- Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone de l'aspirant-locataire;
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- État civil;
- Nom, adresse, numéro de téléphone du propriétaire actuel ainsi que la durée de séjour, le coût du loyer;
- Adresse antérieure, dates, montant du loyer, nom et numéro de téléphone du propriétaire;
- Marque et modèle de la voiture s'il est propriétaire, numéro d'immatriculation et numéro de permis de conduire;
- Nom de l'employeur, son adresse et numéro de téléphone;

---

<sup>3</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 (art. 1 de la Loi sur le privé et 1525 du C.c.Q.).

- Fonction, salaire annuel ou horaire et nombre d'années à cet emploi;
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'institution financière;
- Numéro de compte et emprunt;
- Renseignements au sujet de codemandeurs ou endosseurs : lien avec l'aspirant-locataire, nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'assurance sociale, état civil, nombre d'années à cette adresse, montant du loyer, nom du propriétaire et coordonnées, fonction, salaire, nom et coordonnées de l'employeur, nom, adresse et numéro de téléphone de l'institution financière, numéro de compte et emprunt;
- Noms, adresses et numéros de téléphone de deux références « obligatoires »;
- Modèle, année de la voiture et numéro de plaque d'immatriculation;
- Signature, comprenant un consentement à ce qu'une enquête de crédit soit faite et un engagement à signer un bail une fois l'enquête de crédit complétée.

[21] Toutes ces informations constituent des renseignements personnels visés par les dispositions de la Loi sur le privé.

[22] 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 :

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.

[23] 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-locataire<sup>4</sup> :

- Des renseignements d'identité et de contact (pour vérifier son identité et le rejoindre);

---

<sup>4</sup> *Regroupement des Comités de 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.

- 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).

[24] 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<sup>5</sup>.

[25] 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<sup>6</sup>. L'aspirant-locataire peut aussi démontrer son bon comportement en fournissant un document témoignant de ce fait envers le locateur précédent<sup>7</sup>.

[26] 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, ou de fournir l'extrait pertinent de son dossier de crédit. L'entreprise peut aussi, avec le consentement de l'aspirant-locataire, vérifier cette information auprès de tiers, soit auprès d'anciens locateurs ou d'un agent de renseignements personnels (enquête de crédit)<sup>8</sup>.

[27] Ainsi, bien qu'il soit légitime pour un locateur de logement de vouloir s'assurer qu'un locataire pourra rencontrer ses obligations financières découlant du bail et respecter les règlements de l'immeuble par son comportement, seuls les renseignements nécessaires peuvent être recueillis. Ce principe vise à établir un équilibre entre le droit des individus au respect de leur vie privée et les besoins d'une entreprise en matière de collecte de renseignements personnels dans le cadre de la location d'un logement.

[28] En l'espèce, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir l'ensemble des renseignements personnels qu'elle collige par le biais des deux formulaires : « Demande d'expérience de crédit » et « Offre de location ».

---

<sup>5</sup> *Id.*

<sup>6</sup> *Id.*

<sup>7</sup> *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 4.

<sup>8</sup> *Regroupement des Comités de logement et Association de locataires du Québec et Corporation des propriétaires immobiliers du Québec, Julien c. Domaine Laudance, Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

[29] En effet, l'entreprise justifie la collecte de l'ensemble des renseignements personnels en ce qu'ils seraient essentiels à l'évaluation sérieuse d'un candidat. Elle soutient que tous ces renseignements sont nécessaires pour effectuer une enquête de crédit, étape pertinente pour permettre à un propriétaire de connaître la solvabilité d'un aspirant-locataire et de s'assurer qu'il puisse payer son loyer.

[30] Or, la Commission a déjà conclu que le numéro d'assurance sociale n'est pas nécessaire pour effectuer, avec le consentement de l'aspirant-locataire, une enquête de crédit. Ses nom, adresse et date de naissance suffisent<sup>9</sup>. 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 pourrait demander à l'aspirant-locataire d'aller lui-même chercher ce rapport afin de le lui fournir.

[31] Il en est de même des renseignements relatifs à l'emploi et au salaire, aux comptes et emprunts dans une institution financière, du numéro de permis de conduire et des renseignements au sujet de la voiture. Ces renseignements ne sont pas nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant-locataire. Si la location du logement implique également l'émission d'un permis de stationnement, les renseignements requis pour son émission, soit le numéro de la plaque d'immatriculation ou des détails au sujet de la voiture, pourront être demandés lors de la signature du bail.

[32] Enfin, dans l'éventualité d'une demande formulée par deux personnes, l'entreprise doit colliger les renseignements nécessaires auprès de chacune d'entre elle, selon l'article 6 de la Loi sur le privé :

6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Toutefois, elle peut, sans le consentement de la personne concernée, recueillir ces renseignements auprès d'un tiers si la loi l'autorise.

---

<sup>9</sup> *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](http://www.Oipc.ab.ca/Content_Files/Files/Publications/Landlord_Tenant_FAQs_Mars2007.pdf)>

Elle peut faire de même si elle a un intérêt sérieux et légitime et si l'une ou l'autre des conditions suivantes se réalise:

1° les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci en temps opportun;

2° la cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

[33] Les mêmes principes s'appliquent toutefois à la collecte des renseignements personnels au sujet de cette personne et seuls les renseignements nécessaires, tels que décrits précédemment, peuvent être colligés à son sujet.

[34] En ce qui concerne les renseignements au sujet d'un endosseur, seuls les renseignements d'identité (nom, adresse et numéro de téléphone) et les renseignements permettant d'établir sa capacité de payer le loyer en cas de défaut du locataire peuvent être recueillis puisque seuls ces renseignements sont nécessaires à l'objet du dossier. La Commission rappelle que ces renseignements sont limités, tel que décrit au paragraphe 23 de la présente décision.

[35] L'entreprise doit donc 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 pourrait toujours détenir au sujet des plaignants.

[36] De même, elle doit cesser de recueillir des renseignements non nécessaires au sujet d'un codemandeur de location d'un logement ou d'un endosseur.

### **La conformité de la clause de consentement**

[37] Une entreprise de location doit colliger les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier au sujet d'un aspirant-locataire auprès de ce dernier, à moins d'obtenir un consentement de sa part lui permettant de les recueillir auprès de tiers<sup>10</sup>.

[38] Ce consentement doit être conforme aux prescriptions de l'article 14 de la Loi sur le privé :

---

<sup>10</sup> Art. 6 de la Loi sur le privé. *Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

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.

[39] En l'espèce, les deux formulaires transmis par l'entreprise comportent une clause par laquelle l'aspirant-locataire autorise l'entreprise à effectuer une enquête de crédit.

[40] Le formulaire « Demande d'expérience de crédit » contient une autorisation libellée en ces termes :

« Je conviens et accepte / nous acceptons qu'une enquête sur ma / notre solvabilité puisse être effectuée en tout temps relativement à la demande de location d'un logement aux personnes désignées ci-haut ».

[41] Pour sa part, le formulaire « Offre de location » contient la clause suivante : « Je conviens et accepte qu'une enquête de crédit soit faite pour le logement convoité ».

[42] Ces deux clauses de consentement ne rencontrent pas les exigences de l'article 14 de la Loi sur le privé.

[43] D'abord, la Commission s'interroge sur l'utilisation de l'expression « en tout temps », puisque le consentement n'est donné que pour l'évaluation de la demande de location. Une entreprise ne peut, même avec le consentement d'une personne, recueillir des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier. La Commission a déjà précisé qu'une entreprise ne peut consulter de façon continue et à l'insu de ses locataires leur dossier de crédit<sup>11</sup>.

[44] De plus, un consentement à la vérification du dossier de crédit d'une personne doit énoncer expressément auprès de qui cette consultation sera faite (ex. : agent de renseignement personnel, agence de recouvrement, etc.). Également, si l'entreprise entend communiquer avec d'anciens propriétaires, le consentement doit le préciser.

---

<sup>11</sup> *Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

[45] Enfin, ce consentement 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).

[46] Bref, les autorisations contenues aux formulaires transmis par l'entreprise ne respectent pas les dispositions de la Loi sur le privé, en ce qu'elles ne permettent pas un consentement éclairé ni spécifique.

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

[47] L'un des plaignants reproche à l'entreprise d'avoir refusé sa candidature parce qu'il n'a pas communiqué les renseignements personnels demandés ni consenti à ce qu'une enquête de crédit soit faite à son sujet.

[48] 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.

[49] 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>12</sup>.

[50] L'entreprise n'a formulé aucun commentaire concernant cette allégation. L'enquête de la Commission ne permet pas davantage d'établir avec certitude les motifs de refus de la location du logement au plaignant. Aucun élément au dossier ne permet de déterminer quels renseignements le plaignant a accepté de fournir à l'entreprise et lesquels il a refusé de divulguer. Ainsi, s'il s'agissait de renseignements dont la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat, le refus de l'entreprise était justifié selon l'article 9 de la Loi.

---

<sup>12</sup> Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin, préc., note 4.

[51] Toutefois, la Commission invite l'entreprise à adopter une politique 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.

### **CONCLUSION**

[52] 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 non nécessaires à l'objet du dossier, soit l'évaluation d'une demande de location d'un logement.

[53] L'entreprise a également contrevenu aux articles 6 et 14 de la Loi sur le privé en incluant dans ses formulaires utilisés lors d'une demande de location de logement des clauses ne permettant pas à l'aspirant-locataire d'exprimer un consentement éclairé donné à des fins spécifiques.

### **POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[54] **DÉCLARE** la plainte fondée;

[55] **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;
- État civil;
- Marque et modèle de la voiture s'il est propriétaire, numéro d'immatriculation et numéro de permis de conduire;
- Nom de l'employeur, son adresse et numéro de téléphone;
- Fonction, salaire annuel ou horaire et nombre d'années à cet emploi;
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'institution financière;
- Numéro de compte et emprunt;
- Renseignements au sujet de codemandeurs ou d'endosseurs : lien avec l'aspirant-locataire, numéro d'assurance sociale, état civil, nombre d'années à cette adresse, montant du loyer, nom du propriétaire et coordonnées, fonction, salaire, nom et coordonnées de

l'employeur, nom, adresse et numéro de téléphone de l'institution financière, numéro de compte et emprunt;

- Modèle, année de la voiture et numéro de plaque d'immatriculation.

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

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

[58] **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