

**Dossier :** PV 06 20 74  
**Date :** Le 23 mars 2012  
**Membre :** M<sup>e</sup> Christiane Constant

... et ...

Plaignants

et

**3093-5837 QUÉBEC INC.**  
**(Club vidéo 2000)**

Entreprise

---

## DÉCISION

---

### OBJET

ORDONNANCE de la Commission émise en vertu de l'article 83 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup>.

[1] Le 1<sup>er</sup> décembre 2006, la Commission d'accès à l'information (Commission) est saisie d'une plainte de M<sup>me</sup> ... et M. ... à l'endroit du Club vidéo 2000, ci-après l'entreprise.

[2] Les plaignants allèguent que l'entreprise exige le numéro d'assurance sociale (NAS), le numéro d'assurance maladie (NAM), le numéro de permis de conduire ainsi que le numéro d'immatriculation de leur véhicule, cette exigence permet aux clients de s'inscrire comme abonnés et de louer des films.

[3] Les plaignants précisent que l'entreprise leur a offert une solution alternative qui consiste à fournir un dépôt de 100\$ à chaque location. Ils considèrent que ce montant est « complètement déraisonnable » considérant la valeur réelle d'un film et qu'il vise à « dissuader de s'abonner » ou à les « contraindre à fournir les informations exigées. »

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1 (Loi sur le secteur privé).

[4] Aucun renseignement personnel n'a été recueilli puisque les plaignants ont refusé de fournir les renseignements demandés par l'entreprise.

[5] La Commission a chargé une personne de faire enquête sur les pratiques de l'entreprise selon les pouvoirs conférés par l'article 81 de la Loi sur le secteur privé.

81. La Commission peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête ou charger une personne de faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements.

[6] L'enquête visait à recueillir et analyser les versions des plaignants et de l'entreprise afin de permettre à la Commission de déterminer si l'entreprise a contrevenu aux dispositions de la Loi sur le secteur privé, en matière de collecte de renseignements personnels.

### **RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE**

[7] Les plaignants allèguent que l'entreprise exige de prendre en note le numéro d'assurance sociale (NAS), le numéro d'assurance maladie (NAM), le numéro de permis de conduire ainsi que le numéro d'immatriculation de leur véhicule.

[8] L'enquête a permis de constater que l'entreprise a modifié le formulaire d'abonnement après avoir été avisée de la plainte. Lors d'une demande d'abonnement, l'entreprise demande aux éventuels clients leur NAM, leur numéro de permis de conduire ou le numéro d'immatriculation de leur véhicule. L'entreprise collecte et conserve le numéro de la pièce présentée au dossier de la personne.

[9] Dans le cas où une personne ne veut pas donner les renseignements personnels la concernant, l'entreprise ne refuse pas de louer le bien. Elle procède « à la location du bien moyennant un dépôt de garantie ».

[10] En ce qui concerne le NAS, l'enquête a permis d'établir que la politique de l'entreprise consiste à ne plus exiger ce renseignement. Le formulaire d'abonnement au club vidéo ne prévoit plus la collecte de ce renseignement.

[11] Selon l'entreprise, les renseignements personnels collectés sont nécessaires afin de retracer un membre dont l'adresse ou le numéro de téléphone indiqué dans le formulaire d'abonnement n'est pas à jour.

[12] De plus, l'entreprise soumet que ces renseignements personnels sont nécessaires afin de prévenir la fraude ou dans le cas d'une déclaration de vol de biens à la police afin de retracer la personne.

### **APPRÉCIATION**

[13] Le 12 janvier 2010, au terme de l'enquête, la soussignée avisait l'entreprise par écrit que la Commission envisageait d'ordonner à l'entreprise de cesser de collecter le numéro de permis de conduire, le numéro d'assurance maladie ou le numéro d'immatriculation des véhicules des clients lors d'une inscription à titre de nouveau membre et de ne recueillir que les renseignements nécessaires à l'inscription des nouveaux membres, et ce, conformément à l'article 5 de la Loi sur le secteur privé.

[14] L'entreprise a présenté ses observations écrites le 8 février 2010. L'entreprise réitère sa position sur la nécessité des renseignements personnels recueillis et informe la Commission que les informations contenues au dossier de leurs membres « n'ont jamais été communiquées à qui que ce soit d'autre qu'à un Service de police » dans le cadre de « démarches judiciaires. »

[15] L'entreprise présente les questions suivantes à la Commission :

« ... des commerçants faisant le commerce de la location de leurs biens, ne peuvent-ils également se protéger en ayant un dossier adéquat leur permettant d'avoir droit à tout recours le cas échéant? Quand une personne décide et accepte d'adhérer à titre de membre à un organisme, ne doit-on pas s'attendre à ce qu'il accepte également de se plier aux diverses règles s'y rattachant? »

[16] L'entreprise précise également que dans l'éventualité où la Commission ordonnerait de cesser de recueillir le numéro de la pièce d'identité :

« ... nos employés recevront la directive de faire les vérifications nécessaires afin de compléter adéquatement le formulaire d'inscription, de cocher au dossier que l'identité du client a été vérifiée, d'indiquer quelle pièce d'identité a été vérifiée et de n'inscrire que les renseignements nécessaires à l'inscription des nouveaux membres (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) ».

[17] Il convient donc de déterminer si la collecte de renseignements personnels par l'entreprise respecte la Loi sur le secteur privé.

[18] L'article 2 de la Loi sur le secteur privé définit la notion de renseignement personnel comme suit :

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

[19] L'article 5 de ladite loi stipule que :

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.

[Soulignement ajouté]

[20] Ce dernier article exige que la personne qui recueille des renseignements personnels ne recueille que ceux qui sont nécessaires à l'objet du dossier, soit, en l'espèce, une demande d'abonnement à titre de membre du club vidéo.

[21] L'entreprise ne peut recueillir plus de renseignements que nécessaire, et ce, même avec le consentement de la personne concernée<sup>2</sup>.

[22] L'entreprise admet qu'elle collecte et conserve des renseignements personnels apparaissant sur les pièces d'identité présentées lors d'une demande d'abonnement.

[23] L'entreprise justifie la collecte de ces renseignements personnels de la personne qui s'inscrit au club vidéo pour prévenir la fraude ou exercer un recours éventuel en cas de vol.

[24] La carte d'assurance maladie, le permis de conduire ou le certificat d'immatriculation contiennent des renseignements personnels qui permettent d'identifier une personne physique.

[25] Selon la Commission, le permis de conduire et la carte d'assurance maladie ne peuvent être exigés que pour des fins spécifiques<sup>3</sup>.

[26] La *Loi sur l'assurance maladie*<sup>4</sup> définit les conditions d'utilisation de cette carte comme suit :

9.0.0.1. La production de la carte d'assurance maladie ou de

<sup>2</sup> *Société de transport de la Ville de Laval c. X.*, [2003] CanLII 44085 (QC C.Q.).

<sup>3</sup> *Moses c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Garde* [2002] C.A.I. 4.

<sup>4</sup> L.R.Q., c. A-29.

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.

[27] L'article 61 al. 2 du *Code de la sécurité routière*<sup>5</sup> prévoit les situations où le permis de conduire doit être produit :

61. [...]. 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.

[28] La Commission est d'avis que l'entreprise peut procéder à la vérification de l'identité de ses clients. Il s'agit alors de demander à la personne qui désire devenir membre du club vidéo de confirmer, par la présentation d'une pièce d'identité de son choix, les renseignements personnels qu'elle a donnés pour s'identifier, comme son nom et son adresse.

[29] Toutefois, selon la Commission, la confirmation d'identification de la personne exclut la collecte et la conservation de renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier.

[30] Dans une décision antérieure similaire au présent dossier, la Commission précisait que :

« [i] est raisonnable pour l'entreprise de vérifier l'identité des membres au moyen de preuves usuelles et raisonnables. Toutefois, une telle vérification ne permet pas la collecte et la création d'un fichier constitué de renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier. »<sup>6</sup>

[31] Le fardeau de démontrer la nécessité de collecter les renseignements personnels demandés, comme stipulé à l'article 5 de la Loi sur le secteur privé, repose sur l'entreprise qui demande les renseignements<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> L.R.Q., c. C-24.2.

<sup>6</sup> *X. et La Boîte Noire*, [1996] CAI 393

<sup>7</sup> *X. c. Le Groupe Jean Coutu (P.J.C.) Inc.*, [1995] CAI 128  
*Tremblay c. Caisse Populaire Desjardins de St-Thomas*, [2000] CAI 154  
*Therrien c. Montréal (Ville de)*, [2001] C.A.I. 208  
*Julien c. Domaine Laudance*, [2003] CAI 77  
*A. c. C.*, [2003] CAI 534.

[32] Les motifs invoqués par l'entreprise pour justifier la collecte et la conservation des numéros paraissant sur les cartes d'assurance maladie, les permis de conduire et le certificat d'immatriculation ne sont donc pas fondés dans le cadre d'une demande d'abonnement.

[33] La Commission est d'avis qu'en recueillant et en conservant les numéros apparaissant sur les pièces d'identité présentées pour fin d'identification, l'entreprise contrevient à l'article 5 de la Loi sur le secteur privé.

[34] Au surplus, l'entreprise qui refuse d'acquiescer à une demande de location d'un bien à cause du refus de la personne de fournir des renseignements personnels contrevient également à l'article 9 de la Loi sur le secteur privé qui se lit comme suit :

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.

[35] Eu égard à ce qui précède, la nécessité de recueillir le numéro du permis de conduire, le NAM ou le numéro d'immatriculation du véhicule lors de l'inscription d'un membre n'a pas été démontrée par l'entreprise. En conséquence, les renseignements exigés des plaignants par l'entreprise n'étaient pas nécessaires et ce dernier ne pouvait leur refuser la location recherchée en raison du refus de fournir le NAM, le numéro de permis de conduire ou le numéro d'immatriculation.

[36] En vertu de l'article 83 de la Loi sur la protection dans le secteur privé, la Commission d'accès à l'information a le pouvoir de recommander ou d'ordonner toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels. L'article 83 prévoit :

83. Au terme d'une enquête relative à la collecte, à la détention, à la communication ou à l'utilisation de renseignements personnels par une personne qui exploite une entreprise, la Commission peut, après lui avoir fourni l'occasion de présenter ses observations, lui recommander

ou lui ordonner l'application de toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels.

Elle peut fixer des délais pour l'exécution des mesures qu'elle ordonne.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[37] **CONSTATE** que la cueillette des numéros numéro d'assurance sociale (NAS), le numéro d'assurance maladie (NAM), le numéro de permis de conduire ainsi que le numéro d'immatriculation du véhicule n'était pas nécessaire à la demande d'abonnement à titre de nouveau membre ni à la demande de location;

[38] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de procéder à la collecte et à la conservation de numéros de pièces d'identité de ses clients ou futurs clients, et ce, à compter de la date de transmission de la présente ordonnance;

[39] **ORDONNE** à l'entreprise de prendre les mesures pour ne recueillir et ne conserver que les renseignements personnels nécessaires à l'inscription d'un nouveau membre, et ce, à compter de la date de transmission de la présente ordonnance;

[40] **RAPPELLE** à l'entreprise qu'elle ne peut refuser de louer un bien comme un film ou un jeu vidéo à cause du refus de la personne de lui fournir un renseignement personnel, sauf si la collecte est nécessaire;

[41] **INVITE** l'entreprise à modifier son formulaire d'abonnement afin de permettre la collecte des seuls renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier et de faire parvenir à la Commission le formulaire d'abonnement modifié..

**Christiane Constant**  
Juge administratif