



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1005475
Date : Le 16 janvier 2014
Membre: M^e Diane Poitras

...

Plaignante

et

PROPRIÉTAIRE

Entreprise

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 27 août 2012, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de M^{me} ... concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de Madame ... (la plaignante) à l'occasion d'une demande de location d'un logement.

[2] La plaignante reproche à M^{me} ... d'avoir, dans le cadre de l'exploitation de son entreprise, recueilli des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, soit une demande de location de logement, notamment son numéro d'assurance sociale et son numéro de permis de conduire.

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

[3] À la suite de cette plainte, la Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé afin de recueillir les éléments factuels nécessaires au traitement de celle-ci.

LES FAITS

[4] En juillet 2012, la plaignante visite un logement en compagnie de M. Étant intéressée par le logement, elle prend un rendez-vous pour la signature du bail la semaine suivante. La propriétaire, ..., leur demande de compléter un document qui s'intitule « demande de renseignements pour louer le : [...] ».

[5] Les futurs locataires doivent y inscrire les renseignements suivants:

- Date de naissance;
- NAS;
- Numéro du permis de conduire;
- Nom des parents du postulant, avec adresse et téléphone;
- Le nom de l'employeur, la personne ressource, le nombre d'années;
- Références (autre que parenté) : nom, adresse et numéro de téléphone.

[6] La plaignante et M. ... complètent un seul formulaire. N'ayant pas son chéquier avec elle, la plaignante convient d'une prochaine rencontre pour la signature du bail.

[7] Dans l'intervalle, la propriétaire vérifie certains renseignements contenus dans le formulaire complété, notamment auprès des personnes mentionnées à titre de références.

[8] Lors de la rencontre suivante, la propriétaire demande à la plaignante et à M. ... de compléter chacun un formulaire de demande de renseignements, pour plus de clarté.

[9] Selon la plaignante, elle aurait alors indiqué à la propriétaire être d'accord pour le compléter à nouveau, mais sans fournir son NAS ni son numéro de permis de conduire puisque ces renseignements ne peuvent être exigés. La propriétaire aurait demandé de voir des pièces d'identité en leur présentant les siennes afin de s'assurer de leur identité respective.

[10] Selon la propriétaire, M. ... aurait alors exigé qu'elle lui remette le formulaire déjà complété. Devant son refus, il aurait tenté de le prendre alors qu'elle l'avait entre les mains. Il serait sorti et la plaignante aurait demandé de conclure le bail seule. La propriétaire a refusé.

[11] La plaignante considère que la location du logement lui a été refusée parce qu'elle n'a pas voulu fournir les renseignements demandés. Pour sa part, la propriétaire explique que c'est l'attitude conflictuelle inhabituelle des aspirants locataires et les informations inexactes qu'ils ont fournies qui ont motivé son refus de leur louer le logement. En effet, elle précise que les vérifications faites auprès des références fournies lors de la première rencontre ont révélé que certaines informations données étaient inexactes.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[12] Le 21 octobre 2013, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner :

- de cesser de recueillir le numéro de permis de conduire, le numéro d'assurance sociale ou tout autre numéro d'identification d'une personne pour la location d'un logement, de même que les noms et coordonnées des parents et de l'employeur d'un aspirant locataire;
- de modifier le formulaire « Demande de renseignements pour la location » en conséquence;
- de détruire les renseignements personnels recueillis en contravention de la Loi sur le privé;
- 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.

[13] Cet avis a été livré à l'entreprise, par courrier recommandé, le 31 octobre 2013, selon la confirmation de Postes Canada au dossier de la Commission.

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

ANALYSE

[15] La Loi sur le privé établit des 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.

[16] Dans le cadre de l'exploitation de son entreprise de location de logement², M^{me} ... est soumise à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels.

[17] 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 par le biais du formulaire de demande de renseignements;
- Le refus de considérer la candidature de la plaignante au motif qu'elle n'a pas fourni certains renseignements personnels.

La nécessité des renseignements personnels colligés

[18] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire « Demande de renseignements pour la location » constituent des renseignements personnels visés par les dispositions de la Loi sur le privé, soit des renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier³.

[19] En vertu de l'article 5 de cette loi, l'entreprise doit démontrer que les renseignements qu'elle recueille sont nécessaires à l'objet du dossier constitué au sujet de la plaignante, 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

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 *Code civil du Québec*, L.Q., 1991, c. 64.).

³ Art. 2 de la Loi sur le privé.

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.

[20] 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 locataire⁴ :

- 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).

[21] Pour l'identification d'une personne, 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, afin de les consigner au dossier de cette personne. Il ne peut non plus conserver une copie de ces documents.

[22] En outre, le *Code de la sécurité routière*⁵ prévoit :

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.

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.

⁵ L.R.Q., c. C-24.2.

[23] Ainsi, l'entreprise ne pouvait, comme en l'espèce, exiger de la plaignante qu'elle lui présente son permis de conduire.

[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 cette information auprès de tiers, par exemple auprès d'anciens locateurs 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 aux fins de l'évaluation de la candidature de l'aspirant locataire.

[27] L'entreprise doit donc cesser toute collecte de renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire, notamment le NAS, le numéro de permis de conduire, le nom et les coordonnées de l'employeur et des parents d'un candidat. Elle doit également détruire les renseignements personnels de cette nature qu'elle détient au sujet de la plaignante ou de tout autre aspirant locataire.

Le refus de considérer la candidature de la plaignante

[28] La plaignante reproche également à l'entreprise de ne pas lui avoir loué le logement au motif qu'elle a refusé de fournir son NAS et son numéro de permis de conduire.

[29] 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

⁶ *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 4.

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 4.

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.

[30] 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 dossier⁸.

[31] L'enquête révèle que l'entreprise a refusé de louer le logement en cause à la plaignante.

[32] Toutefois, M^{me} ... soutient que c'est l'attitude conflictuelle des aspirants locataires lors de la seconde rencontre, particulièrement celle de M. ... , et les informations inexactes qu'ils ont fournis qui a motivé son refus de leur louer le logement. Les versions des parties sur cette question sont donc contradictoires.

[33] 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 à la plaignante est fondé sur son refus de communiquer certains renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier.

CONCLUSION

[34] 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 concernant des aspirants locataires non nécessaires à l'objet du dossier, soit l'évaluation d'une demande de location d'un logement.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

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

⁸ *Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

[36] **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 ou tout autre identifiant;
- Nom et coordonnées de l'employeur et des parents d'un aspirant locataire.

[37] **ORDONNE** à l'entreprise de modifier son formulaire de demande de renseignements à des fins de location d'un logement en conséquence;

[38] **ORDONNE** à l'entreprise de détruire, de manière à en assurer le caractère confidentiel, les renseignements personnels de cette nature qu'elle pourrait toujours détenir au sujet d'aspirants locataires.

Diane Poitras
Juge administratif