

RECOMMANDÉ

Montréal, le 12 janvier 2017

Maître
Hydro-Québec
Direction des affaires juridiques
75, boul. René-Lévesque O., 20^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Objet : Plainte à l'endroit d'Hydro-Québec
N/Réf. : 1009399

Le 4 août 2014, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit d'Hydro-Québec (l'organisme).

OBJET DE LA PLAINTÉ

La plainte porte sur la collecte de renseignements personnels. Plus particulièrement, le plaignant soutient que l'organisme a exigé qu'il fournisse son avis de cotisation fédérale afin de conclure une entente de paiement personnalisée.

ENQUÊTE

À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission procède à une enquête en vertu de l'article 123 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹.

Interrogée sur la nécessité pour l'organisme de recueillir l'avis de cotisation fédérale dans le cadre d'une entente de paiement personnalisée, l'avocate de l'organisme répond pour ce dernier en septembre 2015.

¹ RLRQ, c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

Tout d'abord, elle reconnaît que des discussions ont eu lieu entre le plaignant et l'organisme en vue de la conclusion d'une entente de paiement personnalisée, mais que celle-ci n'a pu être finalisée, le plaignant ayant refusé de fournir son avis de cotisation fédérale pour l'année considérée.

Elle précise, ensuite, les différents types d'ententes susceptibles d'être conclues entre l'organisme et ses clients à faible revenu, à savoir l'entente de paiement CFR (client à faible revenu), l'entente personnalisée volet A et l'entente personnalisée volet B.

« L'entente de paiement CFR consiste en un étalement de la dette, sans frais d'administration, sur une période pouvant aller jusqu'à 48 mois. Le montant des versements tient compte du montant de la dette, mais aussi du montant de la consommation projetée. Ainsi, le client rembourse sa dette tout en payant sa consommation courante.

L'entente personnalisée volet A, d'une durée de 24 mois, offre au client un soutien financier qui consiste en une radiation partielle ou totale de la dette si ce dernier respecte l'entente. Cette entente est sans frais d'administration.

Quant à l'entente personnalisée volet B, elle offre au client un soutien financier qui consiste en une radiation totale de la dette en plus d'une radiation d'un montant pouvant correspondre jusqu'à 50% du montant de la consommation, si l'entente est respectée. Cette dernière est également sans frais d'administration et d'une durée de 24 mois.

Étant donné l'impact financier entourant l'octroi des ententes personnalisées volet A et B, et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle, [l'organisme] doit s'assurer que seuls les clients rencontrant réellement le seuil d'admissibilité [basé sur le seuil de faible revenu établi par Statistique Canada], puissent en bénéficier. »

Dès lors, elle soutient que :

« [...] l'avis de cotisation est le seul document qui permet d'établir la réelle situation financière du client avec un minimum d'intrusion dans sa vie privée. [L'organisme] privilégie l'avis de cotisation sommaire (et non celui qui est détaillé) au lieu de la déclaration d'impôt du client qui contient, quant à elle, une panoplie de renseignements personnels. En effet, la transmission de l'avis de cotisation évite une cueillette de renseignements personnels

supplémentaires, puisqu'il traite de l'ensemble des revenus ainsi que des prestations reçues par le client durant la dernière année.

Comme discuté, les talons de paie ou les documents relatifs à l'assurance emploi ne sont pas suffisants pour dresser un portrait global de la situation financière de la personne. Ces derniers peuvent varier dans le temps (ex. : travailleurs saisonniers).

Soulignons que les clients prestataires d'aide sociale ne fournissent pas leur avis de cotisation, mais plutôt leur carnet de prestations d'aide sociale. »

De plus, elle réfère à deux décrets gouvernementaux et allègue que « les conditions d'admissibilité ont également été présentées à la Régie [*c.-à-d.* Régie de l'énergie], notamment, le processus qui mène à des ententes personnalisées et l'exigence d'une preuve de revenu. Finalement, ni la Régie, ni les intervenants, tels que les associations de consommateurs, ne se sont opposés à l'exigence de la preuve de revenu. »

ANALYSE

L'organisme est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. À ce titre, il ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions.

64. Nul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement personnel si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.

[...]

La Commission doit donc déterminer si les renseignements recueillis en l'espèce sont nécessaires à la mise en œuvre d'un programme dont l'organisme a la gestion.

Pour ce faire, la Commission a pris connaissance des réponses transmises par l'organisme au cours de l'enquête. Elle a également pris connaissance des documents qui lui ont été transmis en décembre 2016. Ces documents sont relatifs aux critères et conditions d'admissibilité aux ententes susceptibles d'être conclues entre l'organisme et ses clients à faible revenu.

Il ressort de l'ensemble des réponses et documents transmis à la Commission que les ententes de paiement personnalisées ont été présentées, en 2006, à la

Régie de l'énergie, qu'elles ont été approuvées en 2007 et que, depuis cette date, elles font l'objet d'un suivi annuel dans le cadre de la demande tarifaire de l'organisme. Ainsi, comme le souligne l'organisme,

« depuis 2006, la question des ententes de recouvrement avec les clients à faible revenu a régulièrement été discutée devant la Régie de l'énergie dans le cadre des dossiers tarifaires, notamment dans la mesure où il s'agit d'une réponse aux préoccupations exprimées par le gouvernement conformément à la Loi sur la Régie de l'énergie. Même si cela ne constitue pas une condition de services ou un tarif à proprement parlé, [l'organisme] doit justifier les budgets spécifiques dédiés à certains programmes ou mesures, telles les ententes de recouvrement impliquant les clients à faible revenu, et entre autres les radiations appliquées. »

L'organisme soutient aussi que « l'avis de cotisation [fédérale] est le document qui permet d'établir la réelle situation financière du client avec un minimum d'intrusion dans sa vie privée ».

Il ressort également de l'ensemble des réponses et documents transmis que l'organisme privilégie le sommaire de l'avis de cotisation qui, en plus de faire état du total des revenus, net et imposable, indique le total à payer et celui des crédits permettant d'établir le solde de la cotisation.

Il en ressort enfin qu'une preuve de revenu n'est exigée que pour la conclusion des ententes de paiement personnalisées (volet A et B). Ainsi, comme le mentionne l'organisme, « si le client refuse de fournir la preuve de revenu, [l'organisme] lui offre l'entente de recouvrement qui n'implique aucune radiation de la dette ou de la consommation, soit l'entente CFR ».

Partant, la Commission est d'avis que l'objectif visé par la collecte du sommaire de l'avis de cotisation fédérale est de déterminer si les clients éprouvant des difficultés de paiement sont admissibles à l'une des deux ententes de paiement personnalisées proposées par l'organisme. Il s'agit d'un objectif légitime lié aux mesures mises en place par l'organisme pour soutenir sa clientèle à faible revenu.

Par ailleurs, il existe un lien rationnel entre l'information demandée et l'évaluation réalisée par l'organisme pour déterminer si les revenus de la personne demandant à bénéficier de l'une des deux ententes de paiement personnalisées correspondent au seuil d'admissibilité basé sur le seuil de faible revenu établi par

Statistique Canada. L'atteinte que peut constituer la collecte du sommaire de l'avis de cotisation fédérale est minimisée dans la mesure où la personne concernée n'a à fournir que cette information pour établir son admissibilité et conclure une des ententes proposées par l'organisme.

Ainsi, la Commission conclut que les renseignements recueillis faisant l'objet de la plainte étaient nécessaires au sens de l'article 64 de la Loi sur l'accès. La plainte n'étant pas fondée, la Commission ferme le présent dossier.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif

c. c.