



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

**Dossier :** 1014197-S

**Nom de l'entreprise :** Copieur JoNoCo Inc.

**Date :** 11 février 2019

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

---

### DÉCISION

---

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

#### **CONTEXTE**

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à une enquête à la suite d'une plainte à l'endroit de GC Crédit-bail Québec inc. (GC Crédit-bail), franchise de Grenke Leasing. Il s'agit d'une entreprise qui offre du financement permettant à de petites entreprises de louer des imprimantes ou des photocopieurs. Selon la plainte, cette entreprise aurait procédé à une enquête de crédit sans le consentement de la plaignante, vérification qui aurait affecté la cote de crédit de cette dernière.

[2] L'enquête de crédit en cause est réalisée par GC Crédit-bail à la demande d'une autre entreprise, Copieur JoNoCo Inc. (Jonoco).

[3] En effet, la plaignante effectue des démarches auprès de Jonoco afin de se doter d'un photocopieur. Après plusieurs échanges entre cette entreprise et la plaignante, celle-ci réserve un photocopieur pour une location de 48 mois. Elle complète un document portant l'entête de Jonoco contenant ses renseignements d'identification (nom, numéro de téléphone et adresse courriel), de même que les réponses à des questions visant à identifier ses besoins.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

[4] Le 12 février 2016, Jonoco transmet un courriel à un employé de GC Crédit-bail demandant de vérifier le crédit de la plaignante. Ce courriel contient les données d'identification contenues dans le formulaire de Jonoco qu'elle a complété, sa profession et les détails de l'appareil qu'elle souhaite louer, incluant la durée de la location et le prix.

[5] Jonoco explique que GC Crédit-bail est une entreprise qui offre du financement au client désirant louer un photocopieur : elle paie le fournisseur, en l'occurrence Jonoco, pour le photocopieur loué au client. Avant d'accepter de louer un appareil, GC Crédit-bail procède à des vérifications, notamment à une enquête de crédit. C'est ce qui est arrivé dans le cas de la plaignante.

[6] Les représentants de GC Crédit-bail affirment qu'ils croyaient, à tort, que Jonoco avait obtenu le consentement de la plaignante pour communiquer ses renseignements personnels et procéder à l'enquête de crédit. GC Crédit-bail dispose de ses propres formulaires de location d'équipements (contrat) et de financement (demande de location). Ce dernier comprend un consentement à la collecte auprès d'un tiers, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, notamment à des fins d'obtention de crédit. On y précise que cela comprend la réalisation d'une enquête de crédit.

[7] Toutefois, ce formulaire n'a pas été signé par la plaignante ni utilisé en l'espèce.

[8] Pour sa part, Jonoco considère que l'attitude de la plaignante laissait croire à un consentement à procéder à une enquête de crédit : elle a complété le formulaire identifiant ses besoins et a demandé de louer un photocopieur. Ce formulaire ne contient aucune référence à une enquête de crédit.

[9] Jonoco précise qu'elle fait habituellement remplir le formulaire de demande de location utilisé par les entreprises de financement, comme celui de GC Crédit-bail. L'entreprise Jonoco considère ne pas être responsable du contenu de ces formulaires et du consentement requis pour qu'une enquête de crédit soit réalisée.

[10] L'enquête démontre que Jonoco possède un formulaire d'autorisation de vérification de l'historique de crédit, mais qu'il n'a pas été utilisé lors de la demande concernant la plaignante.

[11] Jonoco précise ne plus faire affaire avec GC Crédit-bail.

[12] L'enquête révèle aussi qu'un dossier type, consulté au siège social de Jonoco, contenait le formulaire utilisé par GC Crédit-bail, mais qu'il n'était pas signé par le client (incluant la partie consentement).

### **ANALYSE**

[13] La Loi sur le privé s'applique à toute personne qui, à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise, recueille, détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels (art.1 de la Loi sur le privé). Jonoco remplit ces conditions. Elle est donc une entreprise assujettie à la Loi sur le privé.

[14] La Loi prévoit diverses obligations que doivent respecter les entreprises.

[15] En l'espèce l'enquête révèle que Jonoco n'a pas respecté certaines de ces obligations, notamment dans le cas de la plaignante et de la vérification d'un dossier type détenu par elle.

[16] D'abord, Jonoco n'a pas obtenu le consentement de la plaignante pour communiquer des renseignements la concernant à un tiers, soit GC Crédit-bail, afin qu'elle procède à une enquête de crédit. L'entreprise n'a donc pas respecté les dispositions de l'article 13 de la Loi sur le privé. En effet, cette disposition prévoit qu'une entreprise ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'elle détient sur autrui à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

[17] Deuxièmement, Jonoco n'a pas davantage obtenu le consentement de la plaignante pour recueillir des renseignements personnels la concernant auprès d'un tiers. Lorsqu'une entreprise recueille des renseignements personnels nécessaires à l'objet d'un dossier, elle doit les obtenir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers :

**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.

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.

(Nous soulignons)

[18] Ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé (art. 14 de la Loi sur le privé). Un consentement qui n'est pas donné conformément à ces prescriptions est sans effet.

[19] La Loi sur le privé prévoit que le consentement à la communication de renseignements personnels par un tiers peut être donné par la personne concernée à la personne qui les recueille auprès de ce tiers (art. 15).

[20] En outre, l'entreprise doit inscrire au dossier de la personne concernée la source des renseignements ainsi obtenus auprès d'une autre entreprise.

7. La personne qui constitue un dossier sur autrui ou y consigne des renseignements personnels doit, lorsqu'elle recueille de tels renseignements auprès d'un tiers et que ce tiers est une personne qui exploite une entreprise, inscrire la source de ces renseignements.

Cette inscription fait partie du dossier de la personne concernée.

[...]

[21] Ces dispositions n'ont pas été respectées par Jonoco.

[22] Enfin, Jonoco n'a pas informé la plaignante de l'objet du dossier qu'elle a constitué à son sujet, de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que de ses droits d'accès ou de rectification à ses renseignements personnels. Cette obligation est prévue à l'article 8 de la Loi sur le privé.

[23] Invitée à fournir ses observations à la suite d'un avis d'intention transmis par la Commission le 18 octobre 2018, Jonoco n'a fourni aucune observation additionnelle. L'avis d'intention précise qu'à la lumière des faits au dossier, la Commission pourrait conclure au non-respect des obligations décrites précédemment et rendre les ordonnances qui suivent.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[24] **ORDONNE** à Jonoco qu'elle obtienne de tous ses clients pour lesquels il est requis de procéder à une enquête de crédit leur consentement pour communiquer des renseignements personnels à un tiers et pour recueillir de ce tiers des renseignements personnels à cette fin (art. 7 et 13);

[25] **ORDONNE** à Jonoco d'informer et de rappeler régulièrement à ses employés qu'aucune enquête de crédit ne peut être demandée à un tiers ni aucun renseignement personnel au sujet d'un client ne peut être communiqué dans ce contexte sans le consentement du client;

[26] **ORDONNE** à Jonoco que ce consentement soit manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques et qu'il ne soit utilisé que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il est demandé;

[27] **ORDONNE** à Jonoco d'informer ses clients, lorsqu'elle constitue un dossier à leur sujet, de l'objet de ce dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu leur dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification du client à ses renseignements personnels;

[28] **ORDONNE** à Jonoco d'inscrire au dossier de ses clients la source d'un renseignement obtenu auprès d'une autre entreprise lorsqu'elle demande une enquête de crédit.

«Original signé»

Diane Poitras  
Membre de la Commission



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

**Dossier :** 1014197-S

**Nom de l'entreprise :** GC Crédit-bail Québec inc.

**Date :** 11 février 2019

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

---

**DÉCISION**

---

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

CONTEXTE

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à une enquête à la suite d'une plainte à l'endroit de GC Crédit-bail Québec inc. (GC Crédit-bail), franchise de Grenke Leasing. Il s'agit d'une entreprise qui offre du financement permettant à de petites entreprises de louer des imprimantes ou des photocopieurs. Selon la plainte, cette entreprise aurait procédé à une enquête de crédit sans le consentement de la plaignante, vérification qui aurait affecté la cote de crédit de cette dernière.

[2] L'enquête de crédit en cause est réalisée par GC Crédit-bail à la demande d'une autre entreprise, Copieur JoNoCo Inc. (Jonoco).

[3] En effet, la plaignante effectue des démarches auprès de Jonoco afin de se doter d'un photocopieur. Après plusieurs échanges entre cette entreprise et la plaignante, celle-ci réserve un photocopieur pour une location de 48 mois. Elle complète un document portant l'entête de Jonoco contenant ses renseignements d'identification (nom, numéro de téléphone et adresse courriel), de même que les réponses à des questions visant à identifier ses besoins.

[4] Le 12 février 2016, Jonoco transmet un courriel à un employé de GC Crédit-bail demandant de vérifier le crédit de la plaignante. Ce courriel contient

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

les données d'identification contenues dans le formulaire de Jonoco qu'elle a complété, sa profession et les détails de l'appareil qu'elle souhaite louer, incluant la durée de la location et le prix.

[5] Jonoco explique que GC Crédit-bail est une entreprise qui offre du financement au client désirant louer un photocopieur : elle paie le fournisseur, en l'occurrence Jonoco, pour le photocopieur loué au client. Avant d'accepter de louer un appareil, GC Crédit-bail procède à des vérifications, notamment à une enquête de crédit. C'est ce qui est arrivé dans le cas de la plaignante.

[6] Les représentants de GC Crédit-bail affirment qu'ils croyaient, à tort, que Jonoco avait obtenu le consentement de la plaignante pour communiquer ses renseignements personnels et procéder à l'enquête de crédit. GC Crédit-bail dispose de ses propres formulaires de location d'équipements (contrat) et de financement (demande de location). Ce dernier comprend un consentement à la collecte auprès d'un tiers, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, notamment à des fins d'obtention de crédit. On y précise que cela comprend la réalisation d'une enquête de crédit.

[7] Toutefois, ce formulaire n'a pas été signé par la plaignante ni utilisé en l'espèce. GC Crédit-bail ne semble pas avoir vérifié auprès de Jonoco si la plaignante avait signé pareil consentement.

[8] Pour sa part, Jonoco considère que l'attitude de la plaignante laissait croire à un consentement à procéder à une enquête de crédit : elle a complété le formulaire identifiant ses besoins et a demandé de louer un photocopieur. Ce formulaire ne contient aucune référence à une enquête de crédit.

[9] Jonoco précise qu'elle fait habituellement remplir le formulaire de demande de location utilisé par les entreprises de financement, comme celui de GC Crédit-bail. L'entreprise Jonoco considère ne pas être responsable du contenu de ces formulaires et du consentement requis pour qu'une enquête de crédit soit réalisée.

[10] L'enquête démontre que Jonoco possède un formulaire d'autorisation de vérification de l'historique de crédit, mais qu'il n'a pas été utilisé lors de la demande concernant la plaignante.

[11] Jonoco précise ne plus faire affaire avec GC Crédit-bail.

[12] GC Crédit-bail affirme avoir modifié le processus de validation d'un crédit personnel de manière à s'assurer de l'obtention du consentement du client. Elle exigerait maintenant l'utilisation de son propre formulaire et n'accepterait plus les documents des fournisseurs, sauf lorsqu'il s'agit de courtiers agréés.

## **ANALYSE**

[13] La Loi sur le privé s'applique à toute personne qui, à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise, recueille, détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels (art.1 de la Loi sur le privé). GC Crédit-bail rencontre ces conditions. Elle est donc une entreprise assujettie à la Loi sur le privé.

[14] La Loi prévoit diverses obligations que doivent respecter les entreprises.

[15] En l'espèce, l'enquête révèle que GC Crédit-bail n'a pas respecté certaines de ces obligations dans le cas de la plaignante.

[16] D'abord, GC Crédit-bail n'a pas obtenu le consentement de la plaignante avant de communiquer des renseignements la concernant à un agent de renseignements personnels pour qu'il procède à une enquête de crédit. Elle n'a pas davantage obtenu son consentement afin de communiquer des renseignements personnels à Jonoco.

[17] L'entreprise n'a donc pas respecté les dispositions de l'article 13 de la Loi sur le privé. Cette disposition prévoit qu'une entreprise ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'elle détient sur autrui à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

[18] Deuxièmement, GC Crédit-bail n'a pas obtenu le consentement de la plaignante pour recueillir des renseignements personnels la concernant auprès d'un tiers, soit un agent de renseignements personnels, afin de procéder à l'enquête de crédit.

[19] Lorsqu'une entreprise recueille des renseignements personnels nécessaires à l'objet d'un dossier, elle doit les obtenir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers :

**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.

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.

(Nous soulignons)

[20] La Loi sur le privé prévoit que le consentement à la communication de renseignements personnels par un tiers peut être donné par la personne concernée à la personne qui les recueille auprès de ce tiers (art. 15).

[21] Enfin, GC Crédit-bail n'a pas informé la plaignante de son droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent de renseignements personnels auprès duquel elle a procédé à une enquête de crédit ni indiqué comment et à quel endroit elle pouvait avoir accès à ces rapports ou recommandations pour les faire rectifier, le cas échéant.

[22] Cette obligation est prévue à l'article 19 de la Loi sur le privé.

[23] Invitée à fournir ses observations à la suite d'un avis d'intention transmis par la Commission le 18 octobre 2018, GC Crédit-bail indique que les procédures suivantes ont été mises en place au sein de l'entreprise :

- Aucune requête de crédit personnel ne peut être faite sans le consentement écrit du client soit par la signature du document interne à la compagnie ou celui du courtier agréé avec lequel il travaille.
- La formation des employés (incluant les nouveaux) inclut désormais des informations au sujet du processus de consultation du crédit personnel et des prérequis obligatoires avant de consulter le crédit personnel d'un client.
- Tout consentement écrit est conservé et archivé informatiquement par Grenke attestant que la compagnie a obtenu l'autorisation de consulter un crédit personnel du client.

[24] La Commission constate que l'entreprise semble avoir mis en place des mesures visant à s'assurer :

- que toute demande d'enquête de crédit soit faite uniquement avec le consentement des personnes concernées et que ce consentement soit conservé;
- que tous les employés soient sensibilisés à cette exigence du consentement préalable de la personne concernée.

[25] Toutefois, en l'absence de précision sur la modification du formulaire de consentement ou la mise en œuvre d'autres mesures visant le respect de l'article 19 de la Loi sur le privé et prévues dans l'avis d'intention transmis à l'entreprise, la Commission rend l'ordonnance suivante.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[26] **ORDONNE** à GC Crédit-bail de mettre en place des procédures par lesquelles elle informe les personnes physiques au sujet desquelles elle prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant leur solvabilité, préparés par un agent de renseignements personnels :

- de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent;
- de la manière et de l'endroit où elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant.

«Original signé»

Diane Poitras  
Membre de la Commission