

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

### Section de surveillance

<b>Dossier :</b>	1036011-S
<b>Entreprise :</b>	Gestion immobilière Vesta inc.
<b>Date :</b>	Le 27 mai 2026
<b>Juge administratif:</b>	M <sup>e</sup> Steeven Plante

---

### DÉCISION

---

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

#### APERÇU

[1] Gestion immobilière Vesta inc. (l'Entreprise) est une entreprise qui offre des services de gestion pour des immeubles résidentiels à vocation locative.

[2] Le 6 septembre 2024, à la suite d'une plainte, la Commission d'accès à l'information du Québec (la Commission) a ouvert une enquête afin de vérifier la conformité des pratiques de l'Entreprise quant à la *Loi sur le privé*.

[3] La plainte concerne la collecte des numéros d'assurance sociale (NAS) et des copies des permis de conduire de deux aspirants cessionnaires d'un bail de logement, qui seront identifiés en la présente comme étant le Plaignant 1 et le Plaignant 2.

[4] Dans le cadre de leur plainte, les plaignants allèguent notamment que:

- Le 18 avril 2024, ils ont fait une demande par courriel auprès de l'Entreprise concernant la location d'un appartement qui était offert en cession de bail;
- Le Plaignant 1 a joint à ce courriel une copie d'une enquête de crédit qu'il avait lui-même fait faire auprès d'un bureau de crédit, car il souhaitait éviter les frais liés à ce type d'enquête<sup>2</sup>;

---

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

<sup>2</sup> Annexe 1, p. 25.

- Le même jour, un agent de l'Entreprise leur a indiqué par courriel qu'une enquête de crédit auprès de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) était exigée et a demandé le paiement d'un montant de 23 \$ afin d'effectuer cette enquête<sup>3</sup>;
- Ils ont chacun rempli le formulaire de demande de location de la CORPIQ<sup>4</sup> et ont effectué le paiement demandé pour les enquêtes de crédit;
- Le 21 avril 2024, à la demande de l'agent de l'Entreprise, ils ont transmis par courriel leurs demandes de location complétées, leurs preuves de revenu et à titre de preuve d'identité, les copies de leurs permis de conduire sur lesquels les numéros de permis avaient été caviardés<sup>5</sup>;
- Le 22 avril 2024, à la demande de l'agent de l'Entreprise, ils ont fourni par téléphone leurs NAS et leurs numéros de permis de conduire<sup>6</sup>;
- Le même jour, ils ont été informés que leurs demandes avaient été refusées au motif qu'ils avaient refusé de fournir une preuve permettant de vérifier convenablement leurs identités<sup>7</sup>;
- Ils ont offert de se présenter aux bureaux de l'Entreprise afin de présenter leurs pièces d'identité, mais cette option leur a été refusée<sup>8</sup>.

### **QUESTIONS EXAMINÉES**

[5] L'enquête menée par la Commission a porté plus spécifiquement sur la nécessité<sup>9</sup> de la collecte des NAS et des copies de permis de conduire des plaignants ainsi que sur la question de la conformité du refus de leur demande de location<sup>10</sup>.

[6] De même, la Commission a vérifié si l'Entreprise avait mis en œuvre des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance des renseignements personnels et si ces dernières étaient propres à assurer la protection des renseignements<sup>11</sup>.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 6 et 24.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 11.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p. 9 à 15 et p. 22 et 23.

<sup>6</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 6 et p. 20.

<sup>8</sup> *Idem.*

<sup>9</sup> *Loi sur le privé*, article 5.

<sup>10</sup> *Loi sur le privé*, article 9.

<sup>11</sup> *Loi sur le privé*, article 3.2.

## PRÉAVIS D'ORDONNANCE

[7] Le 20 mai 2025, au terme de l'enquête, la Commission transmet à l'Entreprise un préavis d'ordonnance (le préavis). Par ce préavis, la Commission informe l'Entreprise qu'elle pourrait conclure :

- Qu'elle a contrevenu à l'article 5 de la *Loi sur le privé* en collectant des renseignements personnels alors que ces derniers n'étaient pas nécessaires à l'atteinte des objectifs poursuivis;
- A contrevenu à l'article 9 de la *Loi sur le privé* en refusant d'acquiescer à une demande de service, soit une cession de bail, au motif que les plaignants ont refusé de fournir des renseignements non nécessaires à la conclusion ou l'exécution de cette cession;
- A contrevenu à l'article 3.1 de la *Loi sur le privé* en omettant de publier sur son site Internet le titre ainsi que les coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- A contrevenu à l'article 3.2 de la *Loi sur le privé* en omettant d'établir des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels.

[8] Par ce préavis, la Commission précise à l'Entreprise qu'à la lumière des informations contenues à son dossier, elle pourrait lui ordonner de :

- **CESSER** de collecter le numéro d'assurance sociale des aspirants locataires ou cessionnaires sans qu'une situation particulière ne le justifie et alors que seuls les nom, prénom, adresse et date de naissance pourraient suffire à obtenir le dossier de crédit;
- **CAVIARDER ou DÉTRUIRE** tout document comportant des numéros d'assurance sociale collectés dans le cadre d'une demande de bail de logement ou de cession de bail et pour lesquels aucune situation particulière n'aurait pu en justifier la collecte;
- **CESSER** de refuser des aspirants locataires ou cessionnaires au motif que ces derniers n'ont pas fourni des renseignements personnels non nécessaires à la conclusion d'un bail, d'une cession de bail ou à l'exécution de ces dernières, dont notamment le fait de refuser de transmettre une copie de leur permis de conduire ou de fournir le numéro de ce dernier;
- **PUBLIER** sur son site Internet le titre ainsi que les coordonnées de son responsable de la protection des renseignements personnels;

- **ÉTABLIR et METTRE EN ŒUVRE** des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels, dont des règles concernant la conservation et la destruction des renseignements personnels qu'elle détient;
- **PUBLIER**, en termes simples et clairs, sur son site Internet des informations détaillées au sujet de ses politiques et pratiques relatives à sa gouvernance des renseignements personnels;
- **INFORMER** la Direction de la surveillance de la Commission des mesures prises afin de respecter la présente décision, dans un délai de 90 jours de sa réception.

[9] De plus, dans le cadre de son préavis, la Commission souligne à l'Entreprise avoir observé qu'elle utilise des sites Internet afin de collecter des renseignements personnels, alors qu'aucune politique de confidentialité n'est publiée sur ces sites et qu'elle conserve des renseignements personnels de manière non sécuritaire dans une boîte courriel.

[10] À cet effet, la Commission informe l'Entreprise qu'elle pourrait formuler les recommandations suivantes :

- **RECOMMANDE** à l'Entreprise de publier sur tout site Internet qu'elle utilise, afin de collecter des renseignements personnels, une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs;
- **RECOMMANDE** à l'Entreprise de prendre des mesures de sécurité raisonnables, afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle collecte, utilise, communique, conserve ou détruit.

### **OBSERVATIONS DE L'ENTREPRISE**

[11] Le 2 avril 2026, l'Entreprise fait parvenir à la Commission ses observations ainsi qu'un exposé des démarches qu'elle a entamées à la suite de la réception du préavis.

[12] À cet effet, l'Entreprise énonce :

- Effectuer désormais l'évaluation des aspirants locataires au moyen du formulaire de demande de location de la CORPIQ, sans exiger la communication de renseignements facultatifs;
- Que dans certaines situations particulières où l'information fournie ne permet pas la réalisation de l'enquête de crédit, qu'elle peut requérir et utiliser le NAS;
- Qu'elle a entamé les travaux nécessaires afin de caviarder, et le cas échéant de détruire tout document contenant des NAS collectés sans qu'une situation particulière en justifie la collecte;

- Qu'elle a revue et mise à jour sa procédure interne relative à l'évaluation des aspirants locataires et cessionnaires et qu'elle ne collecte plus de copie du permis de conduire;
- Qu'elle a procédé à l'ajout et à la publication sur son site Internet du titre ainsi que des coordonnées de son responsable de la protection des renseignements personnels;
- Qu'elle a amorcé des travaux pour établir des politiques et pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels;
- Qu'elle a l'intention de publier sur son site Internet des informations détaillées concernant ces politiques et pratiques.

### **CONSTATS DE LA COMMISSION AU TERME DE L'ENQUÊTE**

[13] À la suite de l'enquête menée par la Direction de la surveillance, la Commission formule les constats suivants :

#### **1. L'Entreprise est assujettie à la *Loi sur le privé***

[14] L'Entreprise est une société par actions inscrite au Registraire des entreprises du Québec dont le secteur d'activité déclaré est « Autre exploitants immobiliers » avec la précision « Gestion immobilière »<sup>12</sup>.

[15] Plus particulièrement, l'Entreprise offre au Québec des services de gestion et d'administration immobilières.

[16] Son siège social est situé au 17, rue Caron à Gatineau, dans la province de Québec.

[17] Par conséquent, elle exploite une entreprise au Québec et à ce titre est soumise à la *Loi sur le privé* à l'égard des renseignements personnels qu'elle collecte, conserve, utilise ou communique.

#### **2. Les renseignements collectés sont des renseignements personnels**

[18] Le NAS est un renseignement personnel puisqu'il concerne une personne physique et permet de l'identifier<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Annexe 2, l'Entreprise est enregistrée au Registraire des entreprises sous le numéro 1171720429.

<sup>13</sup> *Loi sur le privé*, article 2.

[19] De même, les informations figurant sur un permis de conduire sont des renseignements personnels puisqu'ils permettent de connaître quelque chose sur une personne physique et permettent de la distinguer d'une autre personne<sup>14</sup>.

### **3. L'Entreprise a-t-elle démontré la nécessité de recueillir ces renseignements personnels ?**

[20] Pour justifier la nécessité des renseignements personnels collectés, l'Entreprise doit démontrer :

- a. Le caractère important, légitime et réel des objectifs qu'elle poursuit en procédant à cette collecte;

**et**

- b. la proportionnalité de l'atteinte à la vie privée que cette collecte constitue en lien avec les objectifs qu'elle poursuit<sup>15</sup>.

#### ***a) Les objectifs poursuivis par l'Entreprise peuvent-ils être considérés comme importants, légitimes et réels?***

[21] Lorsqu'il est question d'un bail de logement ou de la cession d'un tel bail, il est légitime, réel et important pour un propriétaire ou l'un de ses mandataires de vérifier l'identité d'un locataire ou d'un cessionnaire potentiel ainsi que sa capacité de payer, ses habitudes de paiement et son comportement locatif passé<sup>16</sup>.

[22] À cet effet, à titre de mandataire effectuant la gestion d'immeubles locatifs d'habitation, il était légitime, réel et important pour l'Entreprise d'effectuer ces vérifications.

#### ***b) La collecte des renseignements personnels effectuée est-elle proportionnelle aux objectifs poursuivis par l'Entreprise?***

[23] L'Entreprise a le fardeau d'établir que la collecte des renseignements personnels qu'elle effectue est proportionnelle aux objectifs qu'elle poursuit.

---

<sup>14</sup> *Services financiers Globex 2000 inc.*, CAI 1011672-S, 5 avril 2022; *À 2 c'est mieux*, CAI 1014728-S, 14 décembre 2020, par. 11 à 13.

<sup>15</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, 2003 CanLII 44085 (C.Q.); *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke* [2010] QCCQ 9397; *Synergie Hunt International inc. c. Trinque Tessier*, 2017 QCCQ 13747; *Les 3 Piliers inc.*, CAI 1018507-S, 14 février 2020.

<sup>16</sup> *Julien c. Domaine Laudance*, [2003] C.A.I. 77 et *M.S. c. Demers-Dion*, 2008 QCCA 189 (CanLII), apr. 70.

[24] À cet effet, le test développé par la Cour du Québec dans l'affaire *Société de transport de la Ville de Laval c. X.*<sup>17</sup> et appliqué depuis par la Commission établit que la proportionnalité jouera en faveur de l'Entreprise lorsqu'il sera établi que :

- L'utilisation faite des renseignements personnels est rationnellement liée à chaque objectif;
- L'atteinte que constitue la collecte est minimisée;
- La collecte des renseignements personnels effectuée est nettement plus utile à l'Entreprise que préjudiciable pour les personnes concernées.

i. *La collecte effectuée est-elle rationnellement liée aux objectifs poursuivis?*

[25] Tel qu'il le sera détaillé dans ce qui suit, la Commission retient de la preuve au dossier que la collecte du NAS peut, dans certaines situations spécifiques, faciliter le repérage du dossier de crédit d'un demandeur et ainsi réduire les risques d'erreur relative à son identité<sup>18</sup>.

[26] De même, la Commission reconnaît que certains renseignements qui apparaissent sur le permis de conduire, telle la photo, la date de naissance et l'adresse peuvent permettre de vérifier l'identité d'une personne.

[27] À cet effet, la Commission constate qu'il peut y avoir un lien rationnel entre la collecte de ces renseignements personnels et le fait de vouloir vérifier l'identité d'une personne, notamment aux fins d'une enquête de crédit.

[28] En revanche, la Commission considère que la collecte du numéro du permis de conduire ne comporte pas un tel lien.

[29] Le numéro de permis de conduire est un identifiant unique qui permet d'accéder au dossier de conduite d'une personne. Ce dernier n'apporte aucune plus-value dans le cadre d'une vérification d'identité faite pour la location ou la cession d'un bail de logement et n'est pas un renseignement nécessaire à une enquête de crédit.

[30] À cet effet, la Commission retient que le président de l'Entreprise a lui-même confirmé en cours d'enquête que la collecte du numéro du permis de conduire n'était pas nécessaire :

---

<sup>17</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, 2003 CanLII 44085 (C.Q.), par. 44; *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke* [2010] QCCQ 9397; *Synergie Hunt International inc. c. Trinquet Tessier*, 2017 QCCQ 13747; *Les 3 Piliers inc.*, CAI 1018507-S, 14 février 2020.

<sup>18</sup> Annexe 6, p. 78 à 80.

« *Le permis de conduire est pour valider l'identité. Je n'ai pas besoin du numéro*<sup>19</sup>. »

[31] La Commission conclut par conséquent que la collecte du numéro du permis de conduire dans le contexte du présent dossier n'avait pas de lien rationnel avec l'objectif poursuivi, soit celui de vérifier l'identité des plaignants et de procéder à une enquête de crédit.

i. *L'atteinte à la vie privée que représente la collecte des renseignements personnels en cause est-elle suffisamment minimisée?*

[32] Lorsqu'elle procède à la collecte de renseignements personnels, une Entreprise a l'obligation d'évaluer si elle dispose d'autres moyens moins intrusifs au niveau de la vie privée qui pourraient lui permettre d'atteindre ses objectifs<sup>20</sup>.

[33] De même, l'Entreprise doit s'assurer de mettre en œuvre des mesures susceptibles de suffisamment atténuer l'impact que peut représenter la collecte de tels renseignements sur la vie privée des personnes concernées<sup>21</sup>.

a. *La minimisation et la collecte de copies des permis de conduire*

[34] Sur la question de la minimisation, des décisions antérieures de la Commission sont à l'effet qu'une entreprise peut demander que lui soit présentée une pièce d'identité, tel un permis de conduire, afin de valider l'identité d'une personne, mais que cette dernière ne peut en conserver copie<sup>22</sup>.

[35] La preuve au dossier est à l'effet que l'Entreprise a exigé que les plaignants lui transmettent une copie de leurs permis de conduire et a refusé à ce que ces derniers se présentent à ses bureaux afin de présenter en personne une copie de leurs pièces d'identité<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> Annexe 7, p. 90.

<sup>20</sup> Enquête à l'égard de *l'Association des copropriétaires du Lowney I*, dossier 1016882-S, 5 mai 2021, par. 30; *X. et Pharmaprix Rainville*, CAI dossier 1003352-S, 13 août 2014, par. 47; Enquête à l'égard de *Héritage Ébénisterie Architecturale inc.*, CAI dossier n° 1023688-S, 14 juin 2021, par. 39.

<sup>21</sup> *13859380 Canada Inc.*, CAI dossier n° 1031833-S, 20 mai 2025, par. 187 et ss.

<sup>22</sup> *Services d'enquêtes Oigny et Thibodeau*, CAI, 1008641-S, 20 février 2018, par. 20; *Julien c. Domaine Laudance*, [2003] C.A.I. 77; *Perreault c. Blondin*, [2006] C.A.I. 162; *X. et Y. et Gestion P. Laflèche*, CAI 09 18 86, 23 juillet 2013; *X. et Y. et Habitations populaires du Québec*, CAI 10 04 75 et 10 06 09, 23 juillet 2013; *X. et Y. et Z. (Propriétaire)*, CAI 110772, 5 décembre 2013; *X. et Y.*, CAI 1005475, 16 janvier 2014; *X. (propriétaire)*, CAI 1005500, 22 mai 2015; *Gestion Immobilière GESCORP*, CAI 1010767-S, 9 février 2017.

<sup>23</sup> Annexe 5, p. 43 et 44.

[36] Considérant qu'une inspection visuelle de ces pièces d'identité était suffisante, dans les circonstances, afin de confirmer l'identité des plaignants, la Commission conclut que l'atteinte à la vie privée que représente la collecte et la conservation des copies des permis de conduire des plaignants n'était pas minimisée.

b. *Sommes-nous en présence d'une impasse selon laquelle le NAS pouvait être requis?*

[37] Dans le cadre de la décision Gestion immobilière Gescorp inc. c. Rioux<sup>24</sup>, la Cour du Québec a déterminé que dans certaines situations le NAS pouvait s'avérer nécessaire à un locateur:

*[44] Le numéro d'assurance sociale n'est probablement pas un élément utile régulièrement, tous en conviendront, mais si cela devient requis dans une impasse donnée, le locateur devrait pouvoir le requérir comme étant nécessaire.*  
[...].

[Nos soulignés]

[38] À cet effet, la Commission doit se demander si la présente affaire comporte une telle impasse qui aurait pu rendre nécessaire l'obtention du NAS?

#### Plaignant 1

[39] En ce qui concerne le Plaignant 1, sa déclaration est à l'effet que le motif transmis par l'agent de l'Entreprise au soutien de la collecte de son NAS était qu'il avait un nom commun.

[40] Or, toujours selon la déclaration du Plaignant 1, l'agent de l'Entreprise aurait admis lors d'une conversation téléphonique subséquente que le NAS n'était finalement pas demandé au motif que le Plaignant avait un nom commun, mais plutôt parce que des X apparaissaient à son enquête de crédit<sup>25</sup>.

[41] De même, la Commission constate que le motif du nom commun n'a pas été repris par le président de l'Entreprise lorsque ce dernier a été rencontré par les enquêteuses de la Commission.

[42] À cet effet, la Commission constate qu'au Québec mille sept cent cinquante (1750) personnes portent le prénom du Plaignant 1 et que cinquante-deux (52) d'entre elles sont nées la même année que ce dernier<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup> 2018 QCCQ 5695 (CanLII), par. 44

<sup>25</sup> Annexe 5, p. 43.

<sup>26</sup> <https://www.prenomsquebec.ca/> et Annexe 5, p. 57.

[43] Ce constat assorti du fait que la date de naissance exacte et l'adresse sont des variables supplémentaires qui réduisent de beaucoup le nombre de résultats auquel pourrait rapporter une enquête de crédit rend cette justification peu crédible dans les circonstances.

[44] À cet effet, la Commission estime que le simple fait qu'une personne ait un nom commun n'est pas une situation particulière qui pourrait justifier une entreprise d'exiger le NAS d'un ou d'une aspirante cessionnaire. Il faut que l'entreprise se trouve réellement devant un risque de confusion entre plusieurs dossiers.

[45] De plus, la preuve est à l'effet que c'est plutôt l'enquête de crédit concernant le Plaignant 2 qui a soulevé des problèmes de non-concordance et non celle relative au Plaignant 1.

[46] À cet effet, la Commission conclut que l'Entreprise n'a pas fait la preuve que dans le cadre de la vérification du dossier de crédit du Plaignant 1, elle a fait face à une impasse telle que le NAS aurait été requis afin de résoudre cette situation.

### Plaignant 2

[47] En ce qui concerne le Plaignant 2, la preuve est à l'effet que les résultats de l'enquête de crédit ont rapporté une disparité avec les informations fournies lors de la demande de location<sup>27</sup>. Dans les faits, la date de naissance et l'adresse fournies par la Plaignant 2 et celles apparaissant au système comportaient des disparités.

[48] En conséquence, l'Entreprise pouvait être justifiée de collecter certains renseignements personnels supplémentaires afin de résoudre cette impasse.

[49] À cet effet, une vérification du permis de conduire pouvait effectivement permettre à l'Entreprise de confirmer l'adresse ainsi que la date de naissance du demandeur.

[50] Malgré cela, la Commission constate que même si la date de naissance qui apparaissait au permis de conduire du Plaignant 2 était conforme à celle qui apparaissait à la demande, l'adresse qui apparaissait à son permis correspondait plutôt à l'adresse du résultat au système et non celle indiquée sur la demande<sup>28</sup>.

[51] De plus, le numéro de porte qui apparaissait au permis de conduire du Plaignant 2 différait du numéro de porte qui apparaissait au résultat de la demande.

---

<sup>27</sup> Annexe 4, p. 39.

<sup>28</sup> *Ibid.*, p. 39 et annexe 5, p. 57.

[52] Au vu de cette disparité entre les informations fournies par le Plaignant 2 lors de sa demande de location et le résultat obtenu lors de l'enquête de crédit ainsi qu'avec les renseignements inscrits à son permis de conduire, la Commission conclut que l'Entreprise était réellement devant une impasse qui pouvait justifier la nécessité de collecter le NAS du Plaignant 2.

ii. *Les avantages de la collecte des renseignements personnels effectuée dépassent-ils l'atteinte à la vie privée que représente cette collecte*

[53] Comme précédemment expliqué, la Commission estime que la collecte du NAS, en l'absence d'impasse justifiant sa collecte, ne représente aucun avantage supplémentaire pour l'Entreprise. Ce n'est qu'en présence d'un risque d'erreur réel sur l'identité du candidat que ce renseignement peut réellement constituer un avantage.

[54] Considérant la conclusion précédente à l'effet que la collecte du numéro du permis de conduire n'a pas de lien rationnel avec l'objectif poursuivi, la collecte de ce renseignement personnel ne peut par conséquent constituer un avantage.

[55] Au surplus, la collecte d'une copie du permis de conduire dans le présent contexte peut tout au plus constituer une commodité pour l'Entreprise et cette commodité ne peut rivaliser avec l'atteinte que représente la collecte, l'utilisation et la conservation des renseignements personnels que comporte cette pièce d'identité.

[56] À cet effet, la Commission estime que dans le présent dossier, en l'absence d'un risque d'erreur réel sur l'identité du Plaignant 1, la collecte du NAS représentait une atteinte à la vie privée qui surpassait l'avantage que pouvait apporter cette collecte.

[57] De même, la Commission considère que la collecte des copies du permis de conduire des plaignants ainsi que du numéro de ces derniers constituait une atteinte à la vie privée qui n'était pas proportionnelle avec les avantages que pouvaient procurer ces renseignements.

[58] Par conséquent, la Commission conclut que la collecte du NAS du Plaignant 1 ainsi que des copies des permis de conduire des deux plaignants et de leurs numéros n'était pas nécessaire en l'espèce et par conséquent était contraire à l'article 5 de la *Loi sur le privé*.

## 2. Respect de l'article 9 de la *Loi sur le privé*

[59] L'article 9 de la *Loi sur le privé* établit notamment que nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de service au motif que le demandeur du service a refusé de fournir un renseignement personnel non nécessaire à la conclusion ou l'exécution du contrat<sup>29</sup>.

[60] Comme mentionné précédemment, bien que l'enquête de crédit effectuée concernant le Plaignant 2 ait rapporté une divergence d'information avec sa demande de location, le NAS de ce dernier a été fourni par téléphone et ceci aurait dû être suffisant pour dénouer cette impasse.

[61] Ultimement, c'est le fait que les plaignants ont refusé de transmettre des copies non caviardées de leurs permis de conduire, soit des renseignements personnels non nécessaires, qui a causé le refus de leurs candidatures.

[62] À cet effet, les déclarations du président de la compagnie démontrent bien les motifs qui sous-tendent ce refus:

*« Nous ne voulions pas nécessairement le numéro de permis de conduire des candidats. Nous avons trouvé étrange qu'un candidat valide son identité en nous montrant un permis de conduire en y cachant le numéro. »*<sup>30</sup>

*« Je trouvais ça trop compliqué, j'avais un autre appliquant donc j'ai passé au prochain. »*<sup>31</sup>

*« Les locataires ont appelé à plusieurs reprises et étaient obstineux. Nous avons reçu entre temps une application d'un bon candidat potentiel, avec un bon crédit, nous avons donc signé un bail avec ce candidat. »*<sup>32</sup>

[63] L'article 9 de la *Loi sur le privé* vise précisément à soutenir les personnes dans l'exercice des droits que leur accorde la Loi et à éviter que ces derniers ne soient désavantagés du seul fait qu'ils exercent leurs droits.

[64] À cet effet, la Commission conclut que l'Entreprise a refusé d'acquiescer à une demande de service, soit la cession d'un bail, au motif que les plaignants ont refusé de fournir une copie non caviardée de leurs permis de conduire, alors que le numéro de ces permis n'était pas nécessaire à la conclusion de cette cession de bail ou l'exécution de cette dernière et par ce fait a contrevenu à l'article 9 de la *Loi sur le privé*.

---

<sup>29</sup> *Loi sur le privé*, article 9.

<sup>30</sup> Annexe 10, p. 117.

<sup>31</sup> Annexe 7, p. 90.

<sup>32</sup> *Ibid.*, p. 92.

### 3. Respect des articles 3.1 et 3.2 de la *Loi sur le privé*

[65] L'analyste-enquêteuse de la Commission a constaté lors de son enquête que l'Entreprise offrait ses services par l'entremise de deux (2) sites Internet, soit le site <http://gestionvesta.ca> et le site <http://www.logisoutaouais.com>.

[66] L'article 3.1 alinéa 3 de la *Loi sur le privé* stipule qu'une Entreprise doit publier sur son site Internet le titre et les coordonnées de son responsable de la protection des renseignements.

[67] Or, lors de sa visite du site <http://gestionvesta.ca>, l'analyste-enquêteuse a constaté que l'Entreprise ne publiait pas ces informations sur son site Internet.

[68] En revanche, dans le cadre de ses observations, l'Entreprise confirme que cette information est désormais publiée sur son site Internet.

[69] Dans le cadre de l'enquête, il a aussi été constaté que le responsable de l'exploitation de l'Entreprise n'avait pas établi et mis en œuvre des politiques et des pratiques encadrant la gouvernance de l'Entreprise à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ceux-ci.

[70] À cet égard, le président de l'Entreprise a reconnu cette absence de politiques et de pratiques encadrant la gouvernance et la protection des renseignements personnels.

*« Je n'étais pas au courant qu'il fallait établir des politiques, mais je me suis assuré que tout est sécurisé et je suis la seule personne à avoir accès »<sup>33</sup>.*

[71] Or, l'article 3.2 de la *Loi sur le privé* prévoit que toute personne qui exploite une entreprise doit établir et mettre en œuvre des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ceux-ci.

[72] Celles-ci doivent notamment encadrer la conservation et la destruction des renseignements personnels, prévoir les rôles et la responsabilité des membres du personnel de l'Entreprise tout au long du cycle de vie de ces renseignements, ainsi qu'un processus de traitement des plaintes relativement à la protection de ceux-ci.

[73] Finalement, si l'Entreprise détient un site Internet, elle doit publier sur son site, en termes simples et clairs, des informations détaillées au sujet de ces politiques et de ces pratiques.

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, p. 86.

[74] À cet effet, la Commission conclut que l'Entreprise a contrevenu aux articles 3.1 et 3.2 de la *Loi sur le privé* en omettant de publier sur son site Internet le titre et les coordonnées de son responsable de la protection des renseignements personnels et en omettant de mettre en œuvre des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard de ces renseignements et propres à en assurer la protection.

#### **4. Autres observations de la Commission**

[75] Lors de l'enquête, il a aussi été observé que l'Entreprise utilisait une boîte courriel afin de conserver et d'archiver des renseignements personnels collectés dans le cours de ses opérations<sup>34</sup>.

[76] À cet effet, la Commission estime qu'une boîte courriel ne constitue pas un moyen de conservation sécuritaire pour archiver des renseignements personnels<sup>35</sup>.

[77] À cet effet et aux fins de conformité avec la Loi, la Commission recommande à l'Entreprise de prendre des mesures de sécurité raisonnables afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle collecte, utilise, communique, conserve ou détruit.

[78] De même, l'enquête a révélé que l'Entreprise recueille par le biais de deux sites Internet des renseignements personnels, et ce, sans que ne soit publié sur ces sites de politiques de confidentialité.

[79] Considérant que l'article 8.2 de la *Loi sur le privé* prévoit qu'une personne qui recueille des renseignements personnels par un moyen technologique, dont un site Internet, doit publier une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs<sup>36</sup>, la Commission invite l'Entreprise à se conformer à la Loi et à publier sur tout site Internet qu'elle utilise afin de collecter des renseignements personnels, une telle politique de confidentialité.

### **CONCLUSION**

[80] Par conséquent la Commission conclut que l'Entreprise a contrevenu aux articles 3.1, 3.2, 5, 8.2 et 9 de la *Loi sur le privé*.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, p. 88.

<sup>35</sup> *Loi sur le privé*, article 10.

<sup>36</sup> *Loi sur le privé*, article 8.2.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION ORDONNE ET RECOMMANDE À L'ENTREPRISE DE :**

[81] **CESSER** de collecter le numéro d'assurance sociale des aspirants locataires ou cessionnaires sans qu'une situation particulière ne le justifie et alors que seuls les nom, prénom, adresse et date de naissance pourraient suffire à obtenir le dossier de crédit;

[82] **CESSER** de refuser des aspirants locataires ou cessionnaires au motif que ces derniers n'ont pas fourni des renseignements personnels non nécessaires à la conclusion d'un bail, d'une cession de bail ou à l'exécution de ces dernières, dont notamment le fait de refuser de transmettre une copie de leur permis de conduire ou de fournir le numéro de ce dernier.

**Dans les 30 jours de la réception de la présente décision de :**

[83] **CAVIARDER ou DÉTRUIRE** tout document comportant des numéros d'assurance sociale collectés dans le cadre d'une demande de bail de logement ou de cession de bail et pour lesquels aucune situation particulière n'aurait pu en justifier la collecte;

[84] **ÉTABLIR et METTRE EN ŒUVRE** des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels, dont des règles concernant la conservation et la destruction des renseignements personnels qu'elle détient;

[85] **PUBLIER** en termes simples et clairs, sur son site Internet des informations détaillées au sujet de ses politiques et pratiques relatives à sa gouvernance des renseignements personnels;

[86] **RECOMMANDE** à l'Entreprise de publier sur tout site Internet qu'elle utilise afin de collecter des renseignements personnels une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs;

[87] **RECOMMANDE** à l'Entreprise de prendre des mesures de sécurité raisonnables afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle collecte, utilise, communique, conserve ou détruit;

[88] **INFORMER** la Direction de la surveillance de la Commission des mesures prises afin de respecter la présente décision, dans un délai de 90 jours de sa réception.

M<sup>e</sup> Steeven Plante  
Juge administratif, section de surveillance