



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 111310-S

Nom de l'organisme : Rogers Communications inc.

Date : 8 juin 2023

Membre : M^e Rady Khuong

DÉCISION

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

APERÇU

[1] Le présent dossier porte sur la nécessité de la collecte du numéro d'assurance sociale (le NAS) ou du numéro du permis de conduire lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire.

[2] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de Rogers Communications inc. (l'Entreprise). Plus précisément, la plainte concerne le fait que l'entreprise a recueilli la date de naissance, le numéro d'assurance sociale (le NAS) et le numéro du permis de conduire d'un client potentiel dans le cadre de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire.

[3] La Commission procède à une enquête en vertu de la Loi sur le privé². À l'issue de cette enquête, elle transmet un avis d'intention à l'Entreprise, l'informant du fait que la Commission pourrait lui « ordonner de cesser de recueillir le numéro d'assurance sociale ou de permis de conduire d'une personne pour la mise en service d'un téléphone cellulaire ».

[4] L'Entreprise produit ses observations et la Commission rend une décision, par laquelle elle conclut que l'Entreprise ne respecte pas l'article 5 de la Loi sur

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

² Article 81 de la Loi sur le privé.

le privé et lui ordonne de cesser de recueillir des pièces d'identité, incluant le NAS, présentés par les clients lors de l'ouverture d'un compte pour la mise en service d'un cellulaire³.

[5] L'Entreprise en appelle de cette décision.

[6] Le 15 décembre 2017, la Cour du Québec accueille l'appel et conclut que la portée des conclusions de la décision de la Commission dépasse celle annoncée dans son avis d'intention, l'Entreprise n'ayant pu faire valoir ses observations quant à la collecte d'autres pièces d'identité que le NAS ou le permis de conduire.⁴ La Cour du Québec conclut que la Commission a contrevenu aux principes d'équité procédurale.

[7] Compte tenu de cette conclusion, la Cour du Québec retourne le dossier à la Commission, sans entendre les autres arguments soulevés en appel dont l'argument constitutionnel.

[8] La Commission émet un avis d'intention afin de permettre à l'Entreprise de présenter ses observations quant à la nécessité de collecter le NAS et le numéro de permis de conduire au moment de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire en personne⁵. Elle informe l'Entreprise du fait que la Commission pourrait lui ordonner de cesser de recueillir le NAS et le numéro du permis de conduire lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire lorsque le client se présente, en personne, dans un magasin ou à un point de service.

[9] Le 19 avril 2021, par l'entremise de son procureur, l'Entreprise produit ses observations⁶, accompagnées d'un affidavit de la Manager principale de la gestion de la fraude au sein de l'Entreprise et de pièces, dont un rapport d'expert du professeur Benoît Dupont⁷.

[10] La position de l'Entreprise est à l'effet que :

- L'article 5 de la Loi sur le privé est inapplicable et, le cas échéant, inopérant à une entreprise fédérale de télécommunications comme la sienne;

³ Décision rendue le 29 septembre 2014.

⁴ *Rogers Communications inc. c. Gauvin-Cordeau*, 2017 QCCQ 14949.

⁵ Avis d'intention du 20 octobre 2020.

⁶ Observations du 19 avril 2021.

⁷ DUPONT, Benoît, *Le vol d'identité et la fraude dans l'industrie des télécommunications sans fil*, 13 avril 2021 (le Rapport d'expert).

- Subsidiairement, même si la Commission avait compétence sur cette matière, l'Entreprise se conforme à cet article lorsqu'elle collecte le NAS ou le numéro de permis de conduire du client potentiel, au choix de celui-ci parmi une liste de pièces possibles, pour prévenir et identifier la fraude, évaluer la solvabilité du client potentiel et recouvrer, le cas échéant, les créances impayées;
- À tout événement, le délai entre la décision du 11 décembre 2017 de la Cour du Québec et la réception de l'avis d'intention contrevient aux obligations de diligence et de célérité en matière d'équité procédurale auxquelles est tenue la Commission.

[11] De plus, l'Entreprise soumet un Avis d'intention en vertu des articles 76 et 77 du *Code de procédure civile*⁸ contestant la compétence de la Commission sur l'Entreprise, et informe la Commission de sa signification aux procureurs généraux du Québec et du Canada. À titre d'entreprise de télécommunications, l'Entreprise soutient être de juridiction exclusivement fédérale.

[12] Le 14 juin 2021, le Procureur général du Québec informe la Commission du fait qu'il n'entend pas participer au processus décisionnel du dossier, puisque la section surveillance de la Commission n'est pas un tribunal au sens de l'article 76 du C.p.c.

[13] Par ailleurs, il rappelle que les entreprises fédérales sont assujetties aux lois provinciales d'application générale et que ces lois bénéficient d'une présomption de validité sur le plan constitutionnel. Il se réserve le droit d'intervenir à une étape ultérieure du dossier, si nécessaire.

[14] Ainsi, tel qu'indiqué à l'avis d'intention du 20 octobre 2020, la présente décision vise à déterminer si l'Entreprise a respecté ses obligations en vertu de la Loi sur le privé lors de la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire au moment de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire, en personne.

⁸ RLRQ, c. C-25.01 (le C.p.c.).

ANALYSE

[15] Au Québec, la Loi sur le privé s'applique à la collecte, à la détention, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels par une entreprise.

[16] Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier⁹.

[17] Dans le présent dossier, l'Entreprise explique que lors de l'ouverture d'un compte, le client doit fournir deux renseignements d'identité qu'il peut choisir parmi une liste. Les documents en cause dans le présent dossier, soit le NAS et le numéro de permis de conduire, font partie de cette liste. Ce faisant, elle procède à une collecte de renseignements.

[18] Tel qu'elle l'a énoncé à plusieurs reprises, la Commission conclut que le NAS et le numéro de permis de conduire sont des renseignements qui concernent des personnes physiques et permettent de les identifier. Ainsi, dans le présent dossier, l'Entreprise procède à une collecte de renseignements personnels.

[19] Dans le cadre d'une collecte de renseignements personnels, la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue au sujet d'un individu¹⁰. Cette obligation vise à minimiser l'atteinte à sa vie privée.

[20] La nécessité de la collecte d'un renseignement personnel s'évalue en fonction de chaque objectif pour laquelle une entreprise envisage l'utiliser, en lien avec l'objet du dossier.

[21] Dans le présent dossier, l'Entreprise indique procéder à la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire pour les objectifs suivants :

- La vérification visuelle de l'identité;
- L'identification et la prévention de la fraude.

[22] De plus, l'Entreprise indique procéder à la collecte du NAS pour l'objectif suivant :

⁹ Article 2 de la Loi sur le privé.

¹⁰ Article 5 de la Loi sur le privé.

- La vérification du dossier de crédit et le recouvrement de comptes en souffrance.

[23] Pour chacun des objectifs qu'elle identifie, une entreprise doit démontrer la nécessité de cette collecte en application de l'article 5 de la Loi sur le privé, soit que :

- 1) L'objectif poursuivi est légitime, réel et important; et
- 2) L'atteinte à la vie privée qu'elle constitue est proportionnelle à l'objectif qu'elle poursuit¹¹.

[24] Cette proportionnalité sera démontrée lorsque l'utilisation projetée est rationnellement liée à chaque objectif, que l'atteinte à la vie privée est minimisée et que la collecte est nettement plus utile à l'entreprise que préjudiciable à la personne concernée.

1. Évaluation de la nécessité de la collecte du NAS ou du permis de conduire pour la vérification visuelle de l'identité

[25] Lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire, l'Entreprise indique que le représentant aux ventes demande à voir une pièce d'identité avec photo, au choix du client, afin de valider son identité.

[26] Elle précise que la confirmation de l'identité en magasin se fait par inspection visuelle et que l'Entreprise ne prend pas de copie de cette pièce d'identité.

[27] La Commission a déjà reconnu que le fait de visualiser une pièce d'identité, même sans la conserver, constitue tout de même une collecte de renseignements personnels¹².

[28] Ainsi, l'Entreprise procède à une collecte de renseignements personnels lorsqu'elle effectue la validation de l'identité d'un client à l'aide de l'inspection visuelle d'une pièce d'identité.

¹¹ *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, [2003] CanLII 44085 (QC CQ.); *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.

¹² *La Compagnie Jean Duceppe*, CAI 1022182-S, 28 juillet 2021.

[29] La Loi sur le privé prévoit que l'Entreprise peut recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier¹³. La Commission doit donc évaluer si l'Entreprise a démontré la nécessité de la collecte pour la vérification visuelle de l'identité, selon les deux critères énumérés au paragraphe 22 ci-haut.

La vérification visuelle de l'identité constitue un objectif légitime, important et réel

[30] La Commission conclut que la vérification de l'identité d'un client aux fins de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire constitue un objectif légitime, important et réel, compte tenu de la mission de l'Entreprise et de l'importance de l'engagement que constitue un contrat de téléphonie cellulaire.

La collecte du NAS ou du permis de conduire est proportionnelle à cet objectif

[31] De plus, la Commission conclut que l'Entreprise 1) a démontré le lien entre la présentation de l'une de ces deux pièces d'identité (qui contiennent des renseignements personnels fiables et uniques à un individu sur un support reconnu) et la preuve de son identité, et 2) minimise l'atteinte à la vie privée du client, puisqu'elle procède uniquement à une inspection visuelle de la pièce d'identité et n'en conserve pas de copie.

[32] Ainsi, la Commission conclut que l'Entreprise a démontré la nécessité de la collecte par inspection visuelle du NAS ou du permis de conduire pour les fins de la vérification de l'identité d'un client lors de l'ouverture d'un compte de téléphonique cellulaire.

2. Évaluation de la nécessité de la collecte du NAS ou du permis de conduire pour l'identification et la prévention de la fraude

[33] L'Entreprise affirme recueillir le NAS et le numéro de permis de conduire afin de détecter et de prévenir la fraude et le vol d'identité ou de matériel.

[34] La Commission conclut que ces objectifs sont légitimes, importants et réels. De plus, dans le contexte actuel, cette collecte est proportionnelle à ces finalités. Voici pourquoi.

¹³ Article 5 de la Loi sur le secteur privé.

▪ ***L'identification et la prévention de la fraude constituent des objectifs légitimes, importants et réels***

[35] L'Entreprise soumet que la fraude est un enjeu réel pour le secteur des télécommunications mobiles au Canada, selon le Rapport d'expert qu'elle dépose¹⁴. Elle produit des données sur le nombre de cas de fraude et l'ampleur des pertes subies pour les principales entreprises canadiennes de télécommunications, dont elle fait partie¹⁵.

[36] À la lumière du contexte actuel dans lequel l'Entreprise doit contrer des tentatives de fraude significatives et réelles, la Commission conclut que l'identification et la prévention de la fraude constituent des objectifs importants et réels. Les éléments factuels et statistiques soumis par l'Entreprise démontrent qu'il s'agit d'un problème majeur pour les entreprises de son secteur et que les pertes subies, et celles évitées par les démarches d'identification, sont financièrement élevées.

[37] De plus, il est légitime pour l'Entreprise de vouloir identifier et prévenir les tentatives de fraude, qui entraînent et sont susceptibles d'entraîner des pertes financières significatives et qui ont un impact négatif pour l'Entreprise de même que pour ses clients.

▪ ***La collecte du NAS ou du permis de conduire apparaît proportionnelle aux objectifs de détection et prévention de la fraude et du vol d'identité et de matériel***

➤ *Il existe un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte des renseignements personnels*

D'abord, la Commission conclut qu'il existe un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire.

[38] En effet, l'Entreprise présente des données démontrant la prépondérance de l'utilisation du NAS et du permis de conduire dans la lutte contre la fraude et le vol d'identité¹⁶.

[39] Ainsi, elle souligne que la production de ces pièces d'identité est un moyen efficace, bien qu'imparfait, pour lutter contre la fraude.

¹⁴ Précité, Note 7, page 20.

¹⁵ Précité, Note 7, page 25.

¹⁶ Précité, Note 7, page 27.

[40] Compte tenu du fait que leur utilisation constitue un moyen efficace et direct d'identifier la fraude et de l'interrompre, la Commission conclut que la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire rationnellement est reliée aux objectifs d'identification et de prévention de la fraude.

> L'atteinte à la vie privée de cette collecte est minimisée

Deuxièmement, la Commission considère que l'atteinte à la vie privée de cette collecte de renseignements personnels est minimisée.

[41] L'Entreprise soumet que ses pratiques commerciales minimisent cette atteinte :

a) le client bénéficie d'un grand choix de pièces qu'il peut fournir et le NAS et le numéros de permis de conduire ne sont que des options parmi d'autres;

b) le NAS n'est pas demandé d'emblée (et encore moins systématiquement) par les représentants des ventes;

c) le client ne souhaitant pas fournir les renseignements demandés ou ne consentant pas à ce que les vérifications, incluant quant à sa solvabilité, soient faites peut opter pour des services prépayés.

[42] L'Entreprise indique également appliquer des mesures de protection des renseignements personnels, qu'elle détaille. Notamment, elle informe la Commission du fait que tous les employés doivent suivre régulièrement une formation en lien avec le respect et le traitement des informations confidentielles, incluant des mises en situation.

[43] De plus, les informations plus sensibles telles que le numéro de permis de conduire et le NAS font l'objet de mesures de sécurité additionnelles, que détaillent l'Entreprise.

[44] Finalement, l'Entreprise affirme qu'actuellement aucune alternative efficace acceptable n'est identifiée, tel qu'indiqué dans le Rapport d'expert.

[45] La Commission conclut que l'Entreprise a mis en place des mesures permettant de minimiser l'atteinte à la vie privée. Cependant, la Commission rappelle à l'Entreprise que la formation continue des employés et les rappels périodiques de leurs obligations est requise pour assurer le maintien de l'efficacité de ces mesures de protection.

Il revient à l'Entreprise de s'assurer d'une application continue de ces mesures par l'ensemble de ses employés de première ligne.

Recommandation : La Commission recommande à l'Entreprise de s'assurer que les employés font l'objet de rappels périodiques réguliers et de formation continue sur leurs obligations et matière de protection des renseignements personnels et sur les pratiques applicables, notamment quant au fait que le client bénéficie d'un choix de pièces qu'il peut fournir et que la collecte du NAS ne doit pas être systématique ni obligatoire.

➤ *La collecte des renseignements personnels est plus utile à l'entreprise qu'elle n'est préjudiciable aux clients*

Troisièmement, la Commission est d'avis que la collecte de ces renseignements personnels est plus utile à l'Entreprise qu'elle ne porte préjudice au client.

[46] La collecte de ces identifiants permet à l'Entreprise de détecter et de prévenir les fraudes. L'atteinte de cet objectif bénéficie à l'Entreprise, mais également aux clients qui sont susceptibles de faire l'objet d'une telle fraude et d'en subir les conséquences négatives (financières, administratives et psychologiques).

[47] Comme l'a déjà reconnu la Commission, il en résulte un bénéfice collectif de prévention de la fraude et du vol d'identité¹⁷.

[48] Cependant, la Commission rappelle que la collecte d'identifiants sensibles comme le NAS ou le numéro de permis de conduire comporte des risques et est également susceptible de causer un préjudice aux clients, notamment en cas de perte de ces renseignements personnels ou de leur utilisation inappropriée par des tiers. En effet, ils sont beaucoup plus difficiles à remplacer qu'un numéro de carte de crédit en cas d'incident de sécurité.

[49] La Commission rappelle également que le *Code de la sécurité routière*¹⁸ prévoit que le titulaire d'un permis de conduire n'est tenu de le produire qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société de l'assurance automobile du Québec et à des fins de sécurité routière uniquement.

¹⁷ *Bell Mobilité*, CAI 1005977-S, 5 février 2020.

¹⁸ RLRQ c. C-24.2, article 61.

[50] Cependant, la Commission constate qu'il n'existe toujours pas, à ce jour, d'alternative efficace portant moins atteinte à la vie privée des clients, pour permettre à l'Entreprise d'identifier et de prévenir la fraude, en considérant les méthodes et documents fiables disponibles au Québec et au Canada pour qu'une personne puisse démontrer son identité. Le cas échéant, cette alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée.

[51] En l'absence d'une telle alternative, la Commission conclut que la collecte par l'Entreprise du NAS ou du numéro de permis de conduire demeure proportionnelle aux objectifs de prévention et de détection de la fraude.

Recommandation : La Commission invite l'entreprise à rechercher une alternative à la collecte de ces identifiants, particulièrement pour le NAS et le numéro de permis de conduire; Cette solution alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée. L'existence d'une autre solution répondant à ces critères pourrait remettre en question sa conclusion quant à la pratique actuelle de l'entreprise.

3. Évaluation de la nécessité de la collecte du NAS pour la vérification du dossier de crédit et le recouvrement de comptes en souffrance

[52] Avant l'activation d'un appareil mobile, l'entreprise vérifie la solvabilité du client et si ce dernier lui doit des sommes pour des services antérieurs non payés.

[53] Après l'activation de l'appareil, elle doit parfois recouvrer des montants impayés de certains clients.

[54] L'Entreprise indique donc procéder à la collecte du NAS pour la vérification du dossier de crédit et la perception de sommes impayées.

▪ La vérification de la solvabilité des clients et la perception de sommes impayées sont des objectifs légitimes, importants et réels

[55] L'Entreprise indique que dans le cadre de services postpayés, il lui est crucial de valider la capacité financière du client potentiel à payer ses services de façon continue.

[56] La Commission a déjà reconnu qu'il est légitime pour une entreprise de vouloir limiter ses pertes financières réellement encourues et que l'évaluation de la solvabilité d'un nouveau client, ainsi que le fait de disposer d'informations

suffisantes afin de recouvrer les sommes dues en cas de non-paiement, contribuent à cet objectif¹⁹.

[57] Dans ce contexte, la Commission conclut que l'objectif de vérification de solvabilité et de recouvrement en cas de non-paiement de matériel ou de services est légitime, important et réel.

▪ ***La collecte de renseignements n'est pas proportionnelle aux objectifs de vérification de la solvabilité et de recouvrement des sommes dues***

➤ *L'existence d'un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte des renseignements personnels*

[58] L'Entreprise indique effectuer des vérifications de solvabilité auprès des agences de crédit afin de pouvoir vérifier la solvabilité des nouveaux clients et de valider qu'ils effectuent la vérification au dossier de la bonne personne. Elle indique recueillir le NAS aux fins de cette vérification auprès des agences de crédit.

[59] La Commission conclut que le NAS sera parfois nécessaire dans certaines situations afin d'identifier le bon dossier de crédit, pour rencontrer l'objectif d'évaluer la solvabilité d'un client et recouvrer, le cas échéant, les montants impayés en cas de compte radié, suspendu ou en souffrance. Cependant, une telle collecte doit se limiter aux situations pour lesquelles le client a consenti à la vérification de sa solvabilité auprès d'une agence de crédit et lorsque la situation **spécifique** requiert de colliger le NAS aux fins de l'identification de la bonne personne.

[60] Ainsi, l'Entreprise n'a pas démontré l'existence d'un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte systématique du NAS à cette fin, puisque la collecte du NAS aux fins de l'enquête de crédit n'est pas **toujours** requise.

➤ *L'atteinte à la vie privée que constitue cette collecte de renseignements personnels n'est pas suffisamment minimisée*

[61] L'Entreprise indique être contrainte par les pratiques des agences de crédit quant à l'utilisation du NAS pour une demande de vérification du dossier de crédit. Elle soutient que la collecte du NAS augmente significativement la fiabilité du rapport de crédit obtenu, en permettant de valider qu'il concerne la bonne personne physique.

¹⁹ *Bell Mobilité*, précité, Note 17.

[62] Cependant elle reconnaît qu'il est possible d'obtenir un rapport de crédit avec les seuls noms, adresse et date de naissance d'une personne. L'Entreprise réfère également à d'autres renseignements personnels qu'utilisent les agences de crédit, outre le NAS.

[63] Afin de minimiser l'atteinte, l'Entreprise indique que sa politique prévoit que les représentants aux ventes ne doivent pas demander d'emblée (et encore moins de façon systématique) le NAS. Le client choisit, à son entière discrétion, de le fournir ou non. Or, le client qui choisit de ne pas fournir son NAS doit alors opter pour des services prépayés.

[64] Ainsi, la Commission conclut qu'il existe d'autres moyens que la collecte du NAS pour permettre à l'Entreprise d'effectuer des vérifications de solvabilité d'un client ou de recouvrer des sommes dues, bien que le NAS puisse être requis pour identifier la bonne personne dans certaines circonstances spécifiques. L'Entreprise n'a pas démontré avoir suffisamment minimisé l'atteinte à la vie privée, puisqu'elle ne limite pas la collecte du NAS à ces seules circonstances où ce renseignement personnel serait spécifiquement requis pour assurer la fiabilité du rapport de crédit obtenu et permettre à un client d'avoir accès aux services postpayés.

➤ *La collecte de ce renseignement est davantage susceptible de porter préjudice au client que d'être utile à l'entreprise*

[65] L'Entreprise soutient que la vérification du risque de solvabilité, possède des bénéfices pour l'entreprise et pour les clients. Elle soutient que les créances impayées représentent des pertes de plusieurs centaines de millions de dollars et que cette vérification, par la collecte du NAS est un moyen efficace de le réduire.

[66] L'Entreprise soutient que le client qui est identifié comme à risque de faire défaut bénéficie également de cette vérification, puisqu'il pourra se voir proposer des conditions qui lui permettront d'avoir accès aux services tout en réduisant son risque.

[67] En contrepartie, la Commission souligne que la collecte de plus en plus répandue du NAS par des entreprises augmente sa circulation et, par conséquent, les risques de malversations, de vols de renseignements ou d'incidents de sécurité. Ce constat est d'autant plus vrai lorsque l'Entreprise communique ces renseignements à un tiers, par exemple afin de réaliser une enquête de crédit ou recouvrer des sommes dues. Il s'ensuit un plus grand danger pour le client d'être victime de fraude et de vol d'identité. Les nombreux incidents

de confidentialité impliquant le NAS, survenus ces dernières années, témoignent de la réalité de ce risque accru.

[68] Puisque sa collecte et sa circulation sont susceptibles de causer un préjudice au client potentiel, la Commission conclut que cette collecte n'est pas davantage utile à l'Entreprise qu'elle n'est susceptible de causer un préjudice au client. La Commission conclut que l'Entreprise devrait effectuer des recherches pour trouver un moyen alternatif à sa collecte.

Recommandation : La Commission invite l'Entreprise à rechercher une alternative à la collecte du NAS; Cette solution alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée. L'existence d'une autre solution répondant à ces critères pourrait remettre en question sa conclusion quant à la pratique actuelle de l'entreprise.

CONCLUSION

[69] La Commission conclut que l'Entreprise a démontré que la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire d'un client potentiel, **au choix de celui-ci** parmi une liste de pièces possibles, est nécessaire lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire pour vérifier l'identité de la personne et pour prévenir et identifier la fraude.

[70] Cependant, la Commission conclut que l'Entreprise n'a pas démontré la nécessité de la collecte systématique du NAS pour vérifier la solvabilité d'un client potentiel et de recouvrer des sommes impayées.

[71] La collecte d'identifiants sensibles tels que le NAS ou le numéro de permis de conduire contribue à augmenter le risque d'atteinte à la protection des renseignements personnels des clients, voire de fraudes et de vols d'identité. La Commission invite l'Entreprise à explorer un moyen alternatif à la collecte de ces deux identifiants, moyen qui devra être proportionnel à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée.

[72] La Commission invite l'Entreprise à s'assurer que ses pratiques en matière de collecte de renseignements personnels, notamment lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire, respectent les exigences légales et que ses politiques sur la protection des renseignements personnels soient appliquées de façon **uniforme** et **constante** par l'ensemble de ses employés.

[73] Finalement, la Commission pourrait entreprendre à tout moment une enquête ou une inspection, et ce, de sa propre initiative ou à la réception d'une plainte, afin d'examiner la conformité des pratiques de l'Entreprise quant à ses obligations législatives en matière de protection des renseignements. Cette enquête pourrait mener à l'émission d'une ordonnance ou d'une recommandation à l'égard de l'Entreprise.

[74] Compte tenu du fait qu'elle ne rend pas d'ordonnance, la Commission ne considère pas opportun de se prononcer sur la question de la compétence ni sur l'argument du délai.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[75] **RECOMMANDE** à l'Entreprise de s'assurer que les employés font l'objet de rappels périodiques réguliers et de formation continue sur leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels et sur les pratiques applicables, notamment :

- a. quant au fait que le client bénéficie d'un choix de pièces qu'il peut fournir pour la vérification de son identité,
- b. que la collecte du NAS ne doit pas être systématique aux fins de la vérification du dossier de crédit.

[76] **RECOMMANDE** à l'Entreprise d'effectuer des recherches pour trouver une alternative à la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire, alternative qui devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée;

[77] **RECOMMANDE** à l'Entreprise d'effectuer des rappels réguliers à tous ses employés affectés au service client et à l'activation de nouveaux comptes quant aux situations dans lesquelles une enquête de crédit peut être effectuée, avec le consentement de la personne concernée.

Original signé

M^e Rady Khuong
Membre de la Commission