



COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

Dossier : 1010767-S
Nom de l'organisme : Gestion Immobilière GESCORP
Date : 9 février 2017
Membre : M^e Cynthia Chassigneux

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 16 février 2015, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'encontre de Gestion Immobilière GESCORP (l'entreprise).

[2] La plainte porte sur la collecte de renseignements personnels par l'entreprise à l'occasion d'une demande de location pour un logement. Elle porte également sur le fait que l'entreprise a rejeté la candidature de la plaignante au motif qu'elle a refusé de fournir certains renseignements personnels.

ENQUÊTE

[3] À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission a procédé à une enquête, en vertu de l'article 81 de la Loi sur le privé, afin de déterminer si l'entreprise respecte cette loi en matière de collecte de renseignements personnels.

[4] Selon la plaignante, après avoir rempli le formulaire « Application pour nouveau locataire », le président de l'entreprise lui aurait demandé de fournir les renseignements qu'elle n'avait pas transmis, entre autres son numéro d'assurance sociale, le nom de son employeur actuel, le poste occupé, le nom et

¹ RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

les coordonnées de son institution financière et son numéro de compte et de transit.

[5] Elle indique également qu'elle n'a pas signé la formule de consentement, apparaissant en bas du formulaire, autorisant l'entreprise « à demander toutes informations relatives à mon compte à mon institution financière et également à consulter mon dossier de crédit personnel ».

[6] Interrogé par la Direction de la surveillance de la Commission, le président de l'entreprise donne sa version des faits le 21 avril 2015. Il soutient que :

« la plaignante [...] a contacté un locataire d'un immeuble dont nous sommes gestionnaires afin de réaliser une cession de bail avec cette personne. La Loi sur le logement locatif au Québec permet au locateur ou à son représentant, d'effectuer une enquête sur le candidat locataire [...] avant d'accepter une cession de bail et ainsi libérer l'ancien locataire de son obligation contractuelle (le Bail). Comme il s'agit ici d'un contrat « Cession de Bail » formulaire obligatoire imposé par la Régie du Logement, la collecte des renseignements est donc nécessaire pour la conclusion de ce dit contrat tel que l'article 9 alinéa 1 de la Loi sur le secteur privé le prévoit.

Tout d'abord seuls les renseignements nécessaires à l'objet du dossier sont demandés dans notre formulaire et plus particulièrement, dans le dossier de la plaignante, en aucun temps nous avons demandé ni même exigé des renseignements non pertinents tel que, numéro de permis de conduire, numéro d'assurance maladie, passeport, etc. De plus, les renseignements sont recueillis avec des moyens licites sur un formulaire et avec le consentement écrit de la personne concernée. Nous respectons donc en tout point l'article 5 de la Loi sur le secteur privé.

J'aimerais attirer votre attention sur le fait que la plaignante a elle-même raturé l'ensemble du texte au bas du formulaire d'application. En raturant le texte, je n'avais plus son consentement pour effectuer une enquête à son sujet. Nous avons remis l'original du formulaire à la plaignante à sa demande lorsqu'elle s'est présentée à nos bureaux. À nouveau, en acceptant de remettre le document concernant les renseignements personnels de la plaignante, nous avons respecté la loi. Nous ne sommes plus en possession du formulaire, nous ne pouvons donc pas vous le fournir tel que demandé dans votre lettre, cependant vous l'avez dans les documents que vous a déposés la plaignante. [...]

En aucun temps nous avons exigé des renseignements durant tout le processus. Cela a toujours été des demandes de renseignements de notre part. [...] Je porterai à votre attention que la dernière phrase de notre formulaire indique très clairement que « De plus à titre de locataire éventuel, j'ai inscrit les renseignements demandés sur ce formulaire d'application de mon plein gré ». Le locataire potentiel est libre de fournir les renseignements mais bien évidemment à défaut d'avoir les renseignements et autorisations nécessaires à la conclusion d'un contrat qu'est le bail, nous pouvons refuser un candidat locataire comme ce fût le cas de la plaignante ». (Sic)

[7] Le 8 décembre 2015, interrogé sur la nécessité de chacun des renseignements demandés dans le formulaire « Application pour un nouveau logement », le président de l'entreprise précise les raisons pour lesquelles il demande les renseignements suivants :

- Nom, coordonnées et date de naissance de l'aspirant-locataire
- Numéro d'assurance sociale de l'aspirant-locataire
- Nom du propriétaire du logement actuel
- Informations en relation avec l'emploi (nom et coordonnées de l'employeur actuel, poste occupé, date d'embauche, salaire)
- Nom et coordonnées de l'institution financière

[8] Il soutient également qu'à titre de locateur il doit s'assurer de trois choses, à savoir :

- « 1. Que la personne devant moi est bel et bien la personne déclarée sur le formulaire d'application;
2. Que la personne a un bon comportement;
3. Que la personne a la capacité financière de payer le logement convoité.

[...]. Il m'est donc nécessaire de recueillir ce minimum de renseignements afin de conclure un bail.

Le but est toujours la conclusion du bail, et les renseignements que je demande sont nécessaires à la conclusion de celui-ci pour la durée de celui-ci ».

AVIS D'INTENTION ET OBSERVATIONS

[9] Le 13 septembre 2016, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'à la lumière des informations dont elle dispose, elle pourrait conclure que l'entreprise contrevient à la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels sur le formulaire « Application pour un nouveau logement » qui ne sont pas nécessaires aux fins de l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire.

[10] La Commission informe alors l'entreprise qu'elle pourrait

- ordonner à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements personnels non nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire, notamment le numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à l'institution financière avec laquelle il fait affaire (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte, etc.), le nom et les coordonnées de l'employeur ainsi que le salaire;
- ordonner à l'entreprise de modifier le formulaire « Application pour un nouveau logement »;
- recommander à l'entreprise d'adopter une politique 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.

[11] En effet, la Commission indique qu'elle a pris connaissance du formulaire « Application pour un nouveau logement » et qu'elle s'interroge sur la nécessité pour l'entreprise de recueillir certains renseignements comme le numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à l'institution financière avec laquelle l'aspirant locataire fait affaire (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte, etc.), le nom et les coordonnées de son employeur ainsi que son salaire pour évaluer sa candidature.

[12] Partant, la Commission informe l'entreprise qu'il lui revient de démontrer la nécessité de recueillir les renseignements personnels, pour une finalité donnée, en lien avec l'objet du dossier qu'elle constitue au sujet d'une personne.

[13] Pour ce faire, l'entreprise doit démontrer, à l'aide d'éléments concrets et probants, que le ou les objectif(s) poursuivi(s) par cette collecte sont légitimes, importants, urgents et réels. De plus, l'entreprise doit démontrer que l'atteinte au

droit à la vie privée que peut constituer cette collecte est proportionnelle aux objectifs poursuivis. Notamment, elle doit démontrer qu'il n'existe pas d'autres moyens moins attentatoires à la vie privée qui permettent d'atteindre ces objectifs.

[14] Tel qu'indiqué dans cet avis, l'entreprise pouvait faire parvenir à la Commission ses observations écrites dans les trente jours de sa réception. L'avis d'intention a été retourné à la Commission le 20 septembre 2016 puis posté à nouveau, par courrier recommandé. Il a été reçu par l'entreprise le 14 octobre 2016.

[15] Le 14 novembre 2016, la Commission reçoit les observations du président de l'entreprise.

[16] Il allègue que « le numéro d'assurance social est demandé et non pas exigé » et que « par le passé, certains candidats locataires ne désirant pas le fournir, nous avons respecté leur choix et le bail a tout de même été conclu ». Il soutient également

« notre formulaire est général et nous sommes ouvert à y apporter des modifications afin de mieux informer les candidats locataires de leur droit.

Nous désirons maintenir la demande de fournir le numéro d'assurance sociale, cependant, nous sommes disposés à y ajouter une mise en garde au début du formulaire à l'effet que le candidat n'a aucune obligation de fournir son numéro d'assurance sociale et également les renseignements sur son emploi et son institution financière. »

[17] Par la suite, il fait état de différents cas pour lesquels l'entreprise doit poser l'ensemble des questions inscrites sur le formulaire afin de vérifier la capacité financière ou les habitudes de paiement d'un candidat. Il soutient alors que :

« le seul objectif poursuivi par nos enquêtes de crédit est de louer le logement à un locataire qui a la capacité financière présente ET à venir de payer son engagement. Signer un bail confère des droits mais aussi des obligations aux deux parties. La principale obligation du locataire est de payer le logement le 1^{er} du mois.

Nous désirons éviter à tout prix des situations conflictuelles pour non-paiement de loyer. La Régie du Logement est inondée de demande de résiliation de bail pour non-paiement du loyer. Nous ne rendons pas service à l'ensemble de la société en limitant la collecte d'information. Nous sommes tout à fait conscients que la grande majorité des locataires paient bien leur loyer et ont un

comportement respectueux. Cependant, la minorité qui a des comportements non responsable envers leurs obligations financières, la loi, l'ensemble des règlements qui nous régit et la commission, se doit de nous permettre d'éviter ou, à tout le moins, de limiter que ces personnes passent au travers du filet que représente l'enquête de crédit et la collecte d'information. Nos demandes sont tout à fait légitimes et les renseignements demandés sont en équilibre et en proportion de l'engagement financier que le candidat locataire désire contracter. Un bail de 12 mois à 730\$ par mois, représente un engagement de 8 760.00\$, ce n'est pas rien 8 760.00\$ ». (sic)

ANALYSE

[18] La Loi sur le privé établit certaines 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, comme en l'espèce la location de logement.

[19] La plainte soulève des questions au sujet de deux aspects relatifs à la collecte de renseignements personnels :

- la nécessité des renseignements personnels demandés aux aspirants locataires par le biais du formulaire « Application pour un nouveau logement »;
- 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

[20] Les renseignements recueillis par le biais du formulaire « Application pour un nouveau logement » 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'identifier².

[21] La Loi sur le privé prévoit qu'une personne qui exploite une entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue sur autrui, soit l'évaluation d'une demande de location de logement.

² Loi sur le privé, art. 2.

5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y 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.

[22] En matière de location de logement, la Commission a déjà conclu que les informations suivantes au sujet d'un aspirant locataire sont généralement suffisantes pour l'évaluation d'une demande de location³ :

- 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).

[23] Pour l'identification d'un aspirant locataire, seuls les nom, adresse et numéro de téléphone sont nécessaires. Si le locateur désire vérifier l'identité de cette personne, il peut demander à ce que lui soit présentée une pièce d'identité, avec ou sans photo. Par contre, il ne peut recueillir les informations contenues sur cette pièce, tel le numéro d'assurance sociale, afin de les consigner au dossier de cette personne. Il ne peut non plus conserver une copie de ces documents.

[24] Quant aux renseignements relatifs au comportement du futur locataire, la Commission a conclu dans ces décisions que seuls les noms ou coordonnées du locateur ou du concierge de logements occupés précédemment par l'aspirant locataire pouvaient être recueillis. L'aspirant locataire peut aussi démontrer son bon comportement en fournissant un document témoignant de ce fait à l'égard du locateur précédent⁴.

³ *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, X. et Y. et *Gestion P. Laflèche*, CAI 09 18 86, 23 juillet 2013, c. Poitras ; X. et Y. et *Habitations populaires du Québec*, CAI 10 04 75 et 10 06 09, 23 juillet 2013, c. Poitras ; X. et Y. et Z. (Propriétaire), CAI 11 07 72, 5 décembre 2013, c. Poitras ; X. et Y., CAI 100 54 75, 16 janvier 2014, c. Poitras ; X, *propriétaire*, CAI 100 55 00, 22 mai 2015, c. Poitras.

⁴ *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 3.

[25] Enfin, concernant la capacité de l'aspirant locataire de s'acquitter du paiement du loyer, la Commission a conclu que les entreprises pouvaient demander au candidat de fournir une attestation d'anciens locataires, par exemple, ou l'extrait pertinent de son dossier de crédit. Elles pouvaient aussi, avec le consentement de l'aspirant locataire, vérifier cette information auprès de tiers, par exemple auprès d'anciens locataires ou d'un agent de renseignements personnels (vérification du dossier de crédit)⁵.

[26] Ainsi, bien qu'il soit légitime pour un locateur de vouloir s'assurer qu'un aspirant locataire pourra rencontrer ses obligations financières découlant du bail et respecter les règlements de l'immeuble par son comportement, seuls les renseignements nécessaires peuvent être recueillis. À ce titre, la Commission a déjà conclu que pour réaliser une enquête de crédit, seuls les nom, adresse et date de naissance suffisent et que le numéro d'assurance sociale n'est pas nécessaire⁶.

[27] En l'espèce, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir les renseignements personnels faisant l'objet de la plainte. En effet, comme mentionné au paragraphe 17 de la présente décision, l'entreprise est prête à insérer une mise en garde indiquant que même si ces renseignements sont demandés, il n'y a aucune obligation de les fournir. Il ne s'agit donc pas de renseignements « nécessaires » au sens de l'article 5 de la Loi sur le privé.

[28] 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 numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à l'institution financière (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte et de transit), le nom et les coordonnées de l'employeur, le poste occupé et le salaire.

Le refus de considérer la candidature de la plaignante

[29] La plaignante reproche à l'entreprise de ne pas lui avoir loué le logement au motif qu'elle a refusé de fournir certains renseignements personnels.

⁵ *Regroupement des Comités de logement et Association de locataires du Québec c. Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*, préc., note 3; *Julien c. Domaine Laudance*, id.; *Perreault c. Blondin*, préc., note 3.

⁶ *Regroupement des comités logement et Association de locataires du Québec et Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*, id.; *Julien c. Domaine Laudance*, id.; *Perreault c. Blondin*, id.; *X. et Loca-Meuble*, CAI 08 11 10, 1^{er} octobre 2013, c. Poitras; *X. et Skyventure Montréal*, C.A.I. 101888, 16 septembre 2013, c. Desbiens.

[30] La Loi sur le privé prévoit que nul ne peut refuser un bien ou un service à cause du refus d'une personne de fournir un renseignement personnel, à moins que cette collecte soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

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 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.

[31] Une entreprise ne peut donc 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 dossier⁷.

[32] L'enquête révèle que l'entreprise n'a pas examiné la candidature de la plaignante alors que celle-ci a communiqué ses noms, adresse et date de naissance ainsi que le nom du propriétaire du logement actuel et du précédent. L'enquête révèle aussi que la plaignante a signé le formulaire « Application pour un nouveau logement » mais qu'elle a rayé le texte autorisant l'entreprise « à demander toutes informations relatives à [son] compte à [son] institution financière et également à consulter [son] dossier de crédit personnel ».

[33] L'enquête révèle également, comme mentionné au paragraphe 6 de la présente décision, que l'entreprise « à défaut d'avoir les renseignements et autorisations nécessaires à la conclusion d'un contrat qu'est le bail » a, dans les faits, refusé d'examiner la candidature de la plaignante.

[34] Il ressort donc que le refus de l'entreprise de louer l'appartement à la plaignante est fondé sur le fait que celle-ci a refusé de communiquer certains renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier, comme ceux décrits au paragraphe 28 de la présente décision, en plus du fait que l'entreprise n'était pas autorisée à consulter le dossier de crédit de la plaignante.

⁷ *Julien c. Domaine Laudance*, id.

CONCLUSION

[35] Ainsi, à la lumière de l'enquête et des observations de l'entreprise, la Commission conclut que celle-ci contrevient aux articles 5 et 9 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 de logement.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[36] **DÉCLARE** la plainte fondée;

[37] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements personnels non nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire, notamment le numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à l'institution financière (nom et coordonnées de l'institution, numéro de compte et de transit), le nom et les coordonnées de l'employeur, le poste occupé et le salaire;

[38] **ORDONNE** à l'entreprise de modifier le formulaire « Application pour un nouveau logement » en conséquence;

[39] **RECOMMANDE** à l'entreprise d'adopter une politique 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;

[40] **ORDONNE** à l'entreprise d'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.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif