

RECOMMANDÉ

Montréal, le 10 mars 2016

Maître Pascale Pageau
Delegatus services juridiques inc.
438, rue McGill
Bureau 400
Montréal (Québec) H2Y 2G1

Objet : Plainte à l'endroit de TransUnion Canada Inc
N/Réf. : 1005989

La présente donne suite à la plainte que Madame ... (la plaignante) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 4 décembre 2012, à l'encontre de TransUnion Canada Inc. (l'entreprise).

Objet de la plainte

La plainte porte sur la communication de renseignements personnels à un tiers, et ce, sans le consentement de la personne concernée. Plus particulièrement, la plaignante soutient qu'en septembre 2012, elle a demandé accès à son dossier de crédit à l'entreprise et elle a alors constaté qu'en août 2009, l'entreprise avait communiqué des renseignements personnels la concernant à trois compagnies d'assurances, et ce, sans son consentement.

Enquête

À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission procède à une enquête, conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

Le 4 février 2013, le Direction de la surveillance de la Commission écrit à l'entreprise pour obtenir sa version des faits ainsi que des précisions quant aux renseignements communiqués aux trois compagnies d'assurances.

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

Le 15 mars 2013, M^{me} ..., conseillère juridique et chef de la protection des renseignements personnels (conseillère juridique), répond pour l'entreprise. Elle soutient que :

« tous les clients de [l'entreprise] sont contractuellement obligés d'obtenir le consentement requis en vertu des lois applicables pour accéder aux services de [l'entreprise]. [...] »

En outre, les clients de [l'entreprise] sont obligés de conserver des copies de toutes les déclarations de consentement accordées pour une période d'au moins trois (3) ans à compter de la date de la demande et doivent, à la demande de [l'entreprise] rendre disponibles les copies de déclarations de consentement. Veuillez noter que les demandes contestées datent d'il y a plus de trois (3) ans.

[...] Suite à la réception de votre lettre, [l'entreprise] a amorcé une enquête auprès [des trois compagnies d'assurances] afin d'obtenir des copies des déclarations de consentement concernés. Nous avons été incapables d'obtenir les déclarations de consentement pour les demandes dans un délai raisonnable et, par conséquent, les demandes contestées ont été supprimées du dossier de la plaignante le 1^{er} mars 2013 ».

Interrogée quant à la suppression des demandes contestées du dossier de crédit de la plaignante, M^e Pascale Pageau, avocate de l'entreprise, répond le 19 avril 2013. Elle confirme que « les trois interrogations du profil de crédit de [la plaignante] par les compagnies d'assurance ont été retirées du dossier de [la plaignante] et n'y apparaissent plus ».

Elle allègue que l'entreprise attribue « les interrogations de dossiers de crédit de [la plaignante] les ou vers les 5 et 6 août 2009 à des demandes de soumissions d'assurance qu'elle aurait faites au cours des mêmes dates auprès des trois assureurs concernés. [...] Lors d'une demande de soumission d'assurance, il arrive régulièrement que l'individu qui fait une demande de soumission consente à ce que la compagnie d'assurance interroge son profil de crédit ».

Elle réitère qu'en vertu du contrat conclu entre l'entreprise et ses membres, soit en l'espèce les trois compagnies d'assurances, ces dernières doivent « s'assurer d'obtenir le consentement d'un individu avant de faire une demande d'accès à leur dossier de crédit ».

Analyse

La Loi sur le privé encadre l'activité des agents de renseignements personnels² qui, comme l'entreprise, font le commerce de constituer des dossiers sur autrui, de préparer et de communiquer à des tiers des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation ou de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers³.

Lorsqu'un renseignement personnel est communiqué à un tiers, la Loi sur le privé prévoit que la personne concernée doit consentir à cette communication et que ce consentement peut être donné à la personne qui recueille les renseignements personnels auprès du tiers.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

15. Le consentement à la communication par un tiers de renseignements personnels peut être donné par la personne concernée à la personne qui les recueille auprès de ce tiers.

La Loi sur le privé prévoit également que toute personne qui exploite une entreprise doit prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient, et ce, tout au long de leur cycle de vie.

10. Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Aux termes de l'enquête et à partir de l'ensemble des observations qui lui ont été présentées, la Commission constate que l'entreprise communique des renseignements personnels à ses membres qui ont obtenu le consentement des personnes concernées pour collecter de tels renseignements. À ce titre, l'entreprise ne détient pas le consentement des personnes concernées.

² Loi sur le privé, art. 70 à 79.

³ Loi sur le privé, art. 70 alinéa 2.

La Commission constate également qu'en vertu du contrat conclu entre l'entreprise et ses membres, ces derniers doivent conserver un exemplaire de tous les consentements écrits pendant au moins trois ans. La Commission constate que plus de trois ans se sont écoulés entre les faits à l'origine de la plainte (août 2009) et celle-ci (décembre 2012). C'est pourquoi, aux termes de l'enquête qu'elle a menée auprès de ses membres à la suite de la plainte déposée contre elle, l'entreprise n'a pas été en mesure d'obtenir une copie du consentement de la plaignante.

La Commission constate enfin que l'entreprise a supprimé du dossier de crédit de la plaignante la référence aux trois interrogations faites par les compagnies d'assurance en 2009.

Par conséquent, à la lumière de ce qui précède, la Commission ferme le présent dossier.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif

c. c. M^{me} ...