

RECOMMANDÉ

Montréal, le 18 janvier 2016

Maître Julien Morissette
OSLER, HOSKIN ET HARCOURT
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 2100
Montréal (Québec) H3B 4W5

Objet : Plainte à l'endroit de TransUnion Canada Inc
N/Réf. : 1004155

La présente donne suite à la plainte que M. ... (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 20 février 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, le plaignant soutient que, le 30 juin 2010, l'entreprise aurait communiqué à VCS Investigation Inc. (le tiers) des données financières et personnelles le concernant, et ce, sans son consentement.

Enquête

La Commission a procédé à une enquête, conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹. L'enquête, menée par la Direction de la surveillance de la Commission, visait à recueillir la version des faits de l'entreprise relativement aux allégations du plaignant afin de permettre à la Commission de déterminer si l'entreprise s'est conformée aux prescriptions de la Loi sur le privé en matière de communication de renseignements personnels.

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

Le 14 août 2012, la 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 au tiers et au mandat lui permettant de communiquer des renseignements à ce dernier.

Le 14 septembre 2012, M^e Julien Morissette, avocat de l'entreprise, informe la Direction de la surveillance de la Commission que sa cliente « prend au sérieux la plainte [du plaignant] et procède actuellement à une enquête approfondie concernant [le tiers] ».

Le 1^{er} octobre 2012, l'avocat indique qu'au terme de l'enquête menée par sa cliente, cette dernière a constaté que le tiers contrevenait à l'entente de service qu'ils avaient signée :

« L'entente de service (l' « Entente ») signée par [l'entreprise et le tiers] prévoit que [le tiers] peut obtenir copie de fiches de crédit *uniquement* avec le consentement de la personne qui est l'objet du dossier. Également en vertu de l'Entente, [le tiers] est tenu de conserver les documents prouvant le consentement pendant une période d'au moins trois ans.

[Le tiers] n'a pas été en mesure de produire de document attestant du consentement [du plaignant]. [Le tiers] a indiqué avoir détruit l'ensemble des documents relatifs au consentement pour l'année 2010. Ceci contrevient à l'Entente et [l'entreprise] a par conséquent procédé à une vérification plus large quant aux pratiques [du tiers]. Cette vérification a été faite par la demande de documents attestant du consentement à la divulgation d'autres fiches de crédit obtenues par [le tiers] récemment et ciblées par [l'entreprise] de manière aléatoire. [Le tiers] a effectivement fourni à [l'entreprise] l'ensemble des documents demandés. »

Quant aux renseignements personnels communiqués, l'avocat soutient que « les informations reçues par [le tiers] en 2010 sont celles qui figuraient au dossier [du plaignant] à cette époque et qui étaient divulguées conformément à l'Entente. Les systèmes de [l'entreprise] ne permettent cependant pas d'obtenir de relevé des informations divulguées à l'époque ».

Le 16 novembre 2012, la Direction de la surveillance de la Commission demande un complément d'information relativement à l'entente signée entre l'entreprise et le tiers, plus particulièrement en ce qui concerne le consentement du plaignant.

Le 26 novembre 2012, l'avocat de l'entreprise précise que « toutes les ententes de [l'entreprise] prévoient que c'est à la partie qui demande l'information qu'incombe d'obtenir le consentement du [plaignant] et de conserver les documents afférents ». Au soutien de cette information, l'avocat transmet un extrait de l'entente signée, en janvier 2007, entre l'entreprise et le tiers, laquelle était en vigueur au moment des faits et stipulait que :

« **Conservation des dossiers** : [Le tiers] conservera des exemplaires de tous les consentements écrits pendant une période minimum de trois (3) ans suivant la date de la demande.

Consentement : [Le tiers] garantit d'avoir obtenu, avant de demander à [l'entreprise] toute information personnelle (telle que définie ci-dessous), y compris, sans s'y limiter, le dossier de consommateur ou autre information personnelle divulguée dans le cadre des Services, le consentement actif et informé du consommateur, et ce, en conformité avec les lois nécessaires pour la prestation par [l'entreprise] des Services ci-dessous. Dans cette Entente, « information personnelle » décrit toute information au sujet d'un consommateur identifiable. »

Il rappelle également que « [l'entreprise] n'obtient pas de [copie du consentement] dans le cours normal des affaires. En vertu de l'entente signée par [l'entreprise] et [le tiers], il était de la responsabilité du [tiers] de l'obtenir et de la conserver pendant au moins trois ans. [Le tiers] a cependant avisé [l'entreprise] que l'ensemble des documents relatifs au consentement pour l'année 2010 ont été détruits; ceci contrevient à l'entente. De toute évidence [l'entreprise] ne pourra pas vous transmettre de copie de ce document. »

Avis de la Commission

Le 2 septembre 2015, la Commission transmet un avis d'intention à l'entreprise. Cet avis précise que 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.

² Loi sur le privé, art. 70 à 79.

³ Loi sur le privé, art. 70 alinéa 2.

Il précise également qu'une entreprise ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'elle détient à moins que la personne concernée n'y consente. Il précise aussi que ce consentement peut être donné au tiers qui recueille les renseignements personnels auprès de cette entreprise⁴.

Il précise enfin 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 vie⁵.

Dans cet avis d'intention, il est mentionné que, malgré les actions prises par l'entreprise une fois informée de la plainte (*c.-à-d.* enquête et rappel des obligations incombant au tiers en vertu de l'entente signée en 2007), la Commission pourrait néanmoins conclure que les mesures en place ne permettent pas à l'entreprise de s'assurer du consentement de la personne concernée avant la communication des renseignements personnels.

En effet, la Commission rappelle que même si le consentement peut être donné au tiers qui recueille des renseignements personnels auprès de l'entreprise, il revient néanmoins à cette dernière de s'assurer de l'existence de celui-ci avant de communiquer les renseignements personnels qu'elle détient sur autrui, à moins que la loi n'autorise cette communication. La Commission précise que la signature d'un contrat de service avec le tiers n'exonère pas l'entreprise de cette responsabilité. La Commission indique alors qu'elle pourrait conclure que l'entreprise a contrevenu à l'article 13 de la Loi sur le privé.

La Commission indique également, dans son avis d'intention, qu'elle pourrait ordonner à l'entreprise de prendre des mesures afin de s'assurer que le tiers a obtenu le consentement de la personne concernée avant de lui communiquer des renseignements personnels.

Observations de l'entreprise

Le 9 octobre 2015, l'avocat répond par écrit à l'avis d'intention de la Commission. Il présente le protocole conduisant à la conclusion d'une entente entre l'entreprise et ses membres :

⁴ Loi sur le privé, art. 13 et 15.

⁵ Loi sur le privé, art. 10.

« Préalablement à la conclusion d'une Entente avec un Membre, [l'entreprise] effectue une vérification diligente quant à la légitimité des opérations du Membre. [L'entreprise] vérifie également les politiques de confidentialité, d'obtention du consentement de chacun de ses Membres ainsi que l'usage permissible qu'entend faire le Membre. En cas de plainte, [l'entreprise] exerce ses droits d'audit du processus mis en place par le Membre, lesquels lui sont conférés en vertu de l'Entente et lesquels ont été exercés en l'espèce. »

En ce qui concerne le consentement, l'avocat soutient que « [l'entreprise] conclut avec ses Membres une entente contractuelle (l' « Entente ») laquelle stipule que chaque Membre a l'obligation d'obtenir tous les consentements requis du consommateur aux termes de la législation applicable ». En plus de référer à des décisions du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada⁶, l'avocat soutient également que

« [l'entreprise] réitère que les dispositions de l'Entente qui gèrent sa relation contractuelle avec ses Membres constituent des dispositions contractuelles convenables, lesquelles prévoient notamment l'obligation des Membres d'obtenir « le consentement actif et informé du consommateur, et ce, en conformité avec les lois nécessaires ». De plus, comme expliqué ci-dessus, [l'entreprise] effectue une vérification diligente quant aux processus d'obtention de consentement mis en place par ses Membres.

Conformément à l'article 10 de la *Loi sur le privé*, ces mesures de protection des renseignements personnels sont « raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support. »

La conclusion de l'Entente entre [l'entreprise] et le Membre, prévoyant que le Membre peut obtenir copie de fiches de crédit *uniquement* suite à l'obtention du consentement du consommateur, permet à [l'entreprise] de présumer de

⁶ Voir notamment COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, « Une agence d'évaluation de crédit accusée de communiquer des renseignements personnels à une compagnie sans consentement », Rapport de conclusion d'enquête en vertu de la LPRPDE n°2003-188, 10 juillet 2003; « Un couple prétend qu'une agence d'évaluation du crédit a communiqué des renseignements personnels sans son consentement », Rapport de conclusion d'enquête en vertu de la LPRPDE n°2003-182, 10 juillet 2003.

l'obtention du consentement et de la bonne foi du Membre dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

[...]

[L'entreprise] soumet que l'Entente et les obligations contractuelles qui s'y rattachent, auxquelles sont soumis ses Membres, en plus des droits d'enquête et des mesures de rétorsion que possède [l'entreprise], constituent une mesure appropriée, raisonnable et proportionnelle « afin de s'assurer que le tiers a obtenu le consentement de la personne concernée ».

Par ailleurs, l'avocat de l'entreprise allègue que :

« [e]xiger que [l'entreprise] effectue une vérification systématique de l'obtention du consentement du consommateur à la communication de ses renseignements pour chacune des 35 millions de demandes de communication annuelles impliquerait un travail colossal.

En fait, cela représente près de 100 000 demandes de communication par jour.

D'ailleurs, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada s'est déjà prononcé sur la question en écrivant :

« [...] [il est] raisonnable que l'agence d'évaluation de crédit obtienne le consentement du consommateur par l'intermédiaire de ses entreprises client et **non pas directement, vu le grand nombre de demandes de renseignements reçues quotidiennement et la somme de travail considérable qu'une telle procédure pourrait impliquer.** »⁷

[Emphase ajoutée]

Ce travail de vérification systématique, qui ne pourrait probablement pas être automatisé et pourrait impliquer l'analyse de documents au cas-par-cas, engendrerait des coûts additionnels immenses et des délais très importants, tant pour les agences de renseignements personnels que pour les Membres, sans oublier les consommateurs eux-mêmes.

⁷ COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, « Une agence d'évaluation de crédit accusée de communiquer des renseignements personnels à une compagnie sans consentement », Rapport de conclusion d'enquête en vertu de la LPRPDE n°2003-188, 10 juillet 2003.

S'ajoute à ces coûts et délais la difficulté logistique, voire l'impossibilité, d'effectuer la vérification *préalablement* à la communication des renseignements par [l'entreprise] au Membre.

Puisque toutes les demandes des Membres visant à obtenir des copies de fiches de crédit sont faites électroniquement, les Membres accèdent quasi-instantanément, sur une plateforme informatique ou autrement, à une copie de la fiche de crédit du consommateur par un accès sécurisé, sans l'intervention d'une personne physique.

Ce genre de mesure additionnelle de vérification du consentement aurait nécessairement des conséquences dramatiques pour les opérations de [l'entreprise], menant fort possiblement à la cessation des opérations des agences d'information de crédit au Québec. S'en suivrait une perte d'accès au crédit des consommateurs québécois, avec des conséquences sérieuses pour l'économie québécoise. [...] »

Avis de la Commission

Après avoir pris connaissance des observations de l'entreprise en ce qui concerne, d'une part, les mesures prises par cette dernière au moment de la conclusion d'une entente contractuelle avec chacun de ses clients ou en cas de plainte à l'égard de l'un de ceux-ci, et, d'autre part, le mécanisme permettant à ces derniers d'obtenir des copies de fiches de crédit, la Commission a transmis, le 17 novembre 2015, un second avis d'intention à l'entreprise.

La Commission s'interroge, en effet, sur les mesures mises en place par l'entreprise pour s'assurer que chacun de ses clients (« membre ») respecte les conditions de l'entente pendant que celle-ci est en vigueur. Plus précisément, la Commission s'interroge sur le fait de savoir si l'entreprise dispose de mécanismes lui permettant de procéder, en l'absence de plainte, à des contrôles ponctuels auprès de ses membres pour vérifier que les pratiques de ceux-ci sont conformes à l'entente, notamment en ce qui concerne l'obtention et la conservation du consentement des personnes concernées.

La Commission indique, dès lors, qu'elle pourrait, en plus de l'ordonnance indiquée dans son précédent avis d'intention, ordonner à l'entreprise de prendre des mesures ponctuelles de contrôle pour vérifier si ses membres respectent les conditions de l'entente contractuelle pendant que celle-ci est en vigueur, et

ce, même en l'absence de plainte, notamment en ce qui concerne l'obtention et la conservation du consentement.

Observations de l'entreprise

Le 22 décembre 2015, l'avocat de l'entreprise répond par écrit au second avis d'intention de la Commission. Il prétend que sa cliente :

« [e]xerce ses droits d'enquête auprès de ses membres dans diverses circonstances, incluant, mais pas seulement, en cas de plainte. Par exemple, [l'entreprise] a effectué par le passé des vérifications auprès de ses membres afin de s'assurer du respect des obligations contractuelles desdits membres, notamment quant à la légitimité de l'utilisation des renseignements par le membre. »

Il rappelle que sa cliente

« [c]onclut avec ses membres une entente contractuelle (l' « Entente ») laquelle stipule que chaque membre a l'obligation d'obtenir tous les consentements requis du consommateur aux termes de la législation applicable.

L'Entente prévoit également un droit d'enquête par [l'entreprise] auprès de ses membres. Advenant le non-respect par le membre des obligations contractuelles établies par l'Entente, les mesures de rétorsion que [l'entreprise] peut exercer incluent la suspension ou la résiliation de l'Entente. »

Il allègue aussi que « l'Entente et les obligations contractuelles qui s'y rattachent, les droits d'enquête et les mesures de rétorsions y prévues, constituent, ensemble, une mesure appropriée, raisonnable et proportionnelle afin de s'assurer que le membre a obtenu le consentement de la personne concernée ».

Analyse

La Loi sur le privé encadre l'activité des agents de renseignements personnels⁸, soit toute personne qui, elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant, fait le commerce de constituer des dossiers sur autrui, de préparer et de

⁸ Loi sur le privé, art. 70 à 79.

communiquer à des tiers des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation ou de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers⁹.

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.

La Commission constate également que l'entreprise dispose de différents moyens pour s'assurer que ses membres respectent leurs obligations en ce qui a trait, entre autres, à l'obtention et à la conservation du consentement des personnes concernées. En effet, l'entreprise prend des mesures pour s'assurer, au moment de la conclusion de l'entente qu'elle signe avec ses membres, du

⁹ Loi sur le privé, art. 70 alinéa 2.

processus mis en place par ces derniers pour obtenir le consentement des personnes concernées. L'entreprise réalise également, en vertu de l'entente signée avec ses membres, des vérifications ponctuelles auprès de ceux-ci en plus de mener des enquêtes advenant une plainte visant un d'eux, comme en l'espèce.

À la lumière de ce qui précède, la Commission se déclare satisfaite des différents moyens que prend l'entreprise pour s'assurer que ses membres respectent leurs obligations en ce qui a trait à l'obtention et à la conservation du consentement des personnes concernées.

Par conséquent, la Commission ferme le présent dossier.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif

c. c. Monsieur ...