



COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

Dossier : 1007083
Nom de l'entreprise : Trans Union du Canada inc.
Date : 16 février 2015
Membre : M^e Diane Poitras

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 13 mai 2013, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie de la plainte de M. ... (le plaignant) à l'endroit de Trans Union du Canada inc. (l'entreprise).

[2] Cette plainte porte sur la communication à un tiers, par l'entreprise, de renseignements personnels concernant le plaignant, plus précisément sa fiche de crédit, sans son consentement.

[3] À la suite de cette plainte, la Commission a procédé à une enquête au sujet de ces allégations.

LES FAITS

[4] Selon cette enquête, le plaignant a demandé à l'entreprise, le 23 mars 2013, accès à sa fiche de crédit. Le 8 avril suivant, il a reçu un appel d'une personne qu'il ne connaissait pas, l'avisant qu'elle avait reçu sa fiche de crédit par courrier.

[5] Par la suite, le plaignant a téléphoné au service à la clientèle de l'entreprise afin de signaler la situation et demander quelles mesures étaient

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

prises pour protéger les renseignements personnels qu'elle détient. Une employée du service à la clientèle a répondu qu'il s'agissait d'une simple erreur et a laissé entendre qu'il n'y avait rien de grave. Selon le plaignant, la personne ayant reçu sa fiche de crédit par erreur aurait fait la même démarche et obtenu une réponse similaire.

[6] L'entreprise ne conteste pas les faits. Elle précise qu'il s'agit probablement d'une erreur commise lors de l'envoi du courrier : la lettre de transmission de la fiche de crédit n'aurait pas été agrafée à la bonne fiche. Ses recherches indiquent qu'une fiche de crédit et une lettre de transmission au nom de la tierce personne ayant reçu par erreur les renseignements concernant le plaignant ont été imprimées le même jour.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[7] L'entreprise affirme avoir adopté des politiques lui permettant de se conformer à ses obligations réglementaires, dont la Loi sur le privé. Une équipe spécialisée s'occupe de la réception et de l'envoi du courrier et procède à l'agrafage, à la mise sous enveloppe et à l'affranchissement des envois postaux. Après la réception de la plainte, l'entreprise a revu certaines procédures relatives à ses envois postaux. Elle précise les éléments suivants :

- Seuls les membres de l'équipe spécialisée peuvent rassembler, trier, plier,agrafer et mettre sous enveloppe les lettres imprimées pour tout service du bureau de Laval (bureau avec lequel le plaignant a communiqué);
- Ces personnes doivent vérifier que chaque fiche de crédit est agrafée à sa lettre correspondante, le cas échéant;
- Ils doivent vérifier une seconde fois, avant la mise sous enveloppe, que seuls les documents liés au consommateur ayant fait la demande sont bien dans l'enveloppe;
- S'ils constatent que les documents ne concordent pas, ils doivent vérifier les coordonnées dans le système interne afin de faire en sorte que les bons documents soient acheminés au bon consommateur;
- Ces directives sont également communiquées aux autres employés de la salle du courrier qui peuvent de temps à autre apporter leur aide pour faire ces tâches;

- Les responsables du courrier, au bureau de Laval, ont confirmé par écrit à l'entreprise qu'ils comprenaient leurs responsabilités quant au processus de traitement du courrier.

[8] L'entreprise estime que le plaignant ne subira pas de conséquences négatives découlant de cette divulgation. Elle est disposée à offrir un bon-cadeau pour 6 mois de service illimité de surveillance du crédit afin de permettre au plaignant de surveiller sa fiche de crédit et d'être à l'affût de changements à cette dernière.

[9] L'entreprise ne semble pas avoir fait de démarches afin de récupérer les renseignements personnels concernant le plaignant transmis à un tiers par erreur.

[10] Le 21 octobre 2014, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'à la lumière des informations contenues au dossier, elle pourrait conclure qu'elle ne s'est pas dotée de mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient, notamment d'une procédure en cas d'incident compromettant la confidentialité de renseignements personnels afin d'éviter ou de limiter le préjudice que pourraient subir les personnes concernées par ces renseignements.

[11] En conséquence, l'avis précise que la Commission pourrait ordonner à l'entreprise :

- De prendre des mesures de sécurité lorsque survient un incident compromettant la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient, notamment lors d'erreur dans le cadre de l'envoi de renseignements personnels à la personne concernée;
- De se doter d'une procédure de gestion de tels incidents.

[12] La Commission n'a reçu aucune observation supplémentaire à la suite de cet avis, reçu par l'entreprise le 28 octobre 2014.

ANALYSE

[13] La Loi sur le privé établit des règles relatives à la collecte, à l'utilisation, à la détention et à la communication de renseignements personnels à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise².

[14] L'article 10 de la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient :

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.

[15] La Loi sur le privé prévoit également que, sauf dans les cas prévus par la loi, une entreprise ne peut communiquer à un tiers, sans le consentement de la personne concernée, des renseignements personnels qu'elle détient au sujet de cette dernière :

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.

[16] Soulignons également que l'entreprise agit à titre d'agent de renseignements personnels au sens de l'article 70 de la Loi sur le privé :

70. Tout agent de renseignements personnels qui exploite une entreprise au Québec doit s'inscrire auprès de la Commission.

Est un agent de renseignements personnels 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 communiquer à des tiers des

² Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services (art. 1 de la Loi sur le privé et 1525 du C.c.Q.).

rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation ou de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers.

[17] Puisqu'elle est appelée à transmettre de manière régulière des renseignements personnels à la personne concernée ou à des tiers, avec le consentement de celle-ci, l'entreprise doit mettre en place des mesures spécifiques visant à s'assurer de la confidentialité de ces renseignements lors de leur transmission.

[18] L'entreprise a identifié plusieurs mesures de sécurité qu'elle a mises en place afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus dans une fiche de crédit lors de sa communication à la personne concernée.

[19] Bien que des mesures de sécurité raisonnables contribuent à limiter les risques d'utilisation ou de communication inappropriée de renseignements personnels, une perte ou un vol de ces renseignements peut survenir, mettant en cause leur confidentialité.

[20] Ainsi, les mesures de sécurité que doit prendre une entreprise à l'égard des renseignements personnels qu'elle détient doivent également inclure des mesures en cas d'incident compromettant leur confidentialité. En effet, lorsqu'un tel incident survient, l'entreprise doit prendre les moyens nécessaires pour éviter ou limiter le préjudice que les personnes concernées par les renseignements personnels peuvent subir et éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

[21] En l'espèce, des renseignements personnels concernant le plaignant ont été communiqués à un tiers sans son consentement, malgré les mesures de sécurité en place. L'enquête démontre que l'entreprise n'a pas pris des mesures raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient en cas d'incident compromettant leur confidentialité.

[22] La Commission invite l'entreprise à consulter l'aide-mémoire intitulé « QUE FAIRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS? » disponible sur le site Internet de la Commission³ pour des suggestions à ce sujet.

³ http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FI_vol_rens_pers_org-ent.pdf.

CONCLUSION

[23] Ainsi, à la lumière de l'enquête et des observations de l'entreprise fournies dans le cadre de celle-ci et en l'absence d'observations supplémentaires transmises à la suite de son avis d'intention du 21 octobre 2014, la Commission conclut que celle-ci a contrevenu aux articles 10 et 13 de la Loi sur le privé.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[24] **ORDONNE** à l'entreprise de se doter d'une procédure de gestion des incidents compromettant la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient, notamment lors de l'envoi du courrier contenant des renseignements personnels à la personne concernée et ce, afin de limiter le préjudice subi par la personne concernée et d'éviter que de telles situations ne se reproduisent;

[25] **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.

Diane Poitras
Juge administratif