



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 110772

Date : Le 5 décembre 2013

Membre: M^e Diane Poitras

...

Plaignants

et

... (**PROPRIÉTAIRE**)

Entreprise

DÉCISION

OBJET

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

[1] Le 19 avril 2011, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de Monsieur ... (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de Madame ... et de Monsieur ... (les plaignants), à l'occasion d'une demande de location d'un logement.

[2] Les plaignants reprochent à M. ... d'avoir recueilli, dans le cadre de l'exploitation de son entreprise, des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, soit l'évaluation d'une demande de location de logement. Les plaignants allèguent qu'un formulaire d'offre de location, visant à recueillir plusieurs renseignements personnels les concernant, dont leur numéro d'assurance sociale, une copie d'un bulletin de paye ainsi qu'un

¹ L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

certificat de naissance ou un passeport, leur a été remis. Ils affirment également que l'entreprise a refusé de leur louer le logement à la suite de leur refus de compléter ce formulaire et de fournir les renseignements demandés.

[3] La Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé. Le rapport factuel d'enquête a été communiqué aux plaignants et à l'entreprise le 20 septembre 2012 afin d'obtenir leurs observations.

LES FAITS

[4] En avril 2011, les plaignants visitent un logement situé à Boucherville. La représentante de l'entreprise leur demande de compléter un formulaire intitulé « Offre de location ».

[5] Par le biais de ce formulaire, l'entreprise requiert les renseignements suivants :

- Renseignements d'identification (nom, coordonnées, date de naissance);
- Numéro d'assurance sociale (il est indiqué que le candidat consent librement à fournir ce renseignement et qu'il pourra être utilisé uniquement aux fins de le retracer ou d'exécuter un jugement rendu contre lui pour des dommages monétaires en faveur du propriétaire);
- Expérience de location (nom et coordonnées du propriétaire actuel et du précédent);
- Capacité de payer (nom de l'employeur et coordonnées, poste occupé, salaire, autres sources de revenus);
- Nom et coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

[6] Ce formulaire indique également que le candidat doit présenter l'une des pièces d'identité suivantes : carte d'identité, certificat de naissance, passeport ou autre. Le formulaire contient des cases à cocher en fonction de la pièce présentée.

[7] On y indique également que le candidat locataire doit présenter une copie d'un talon de chèque établissant ses revenus provenant d'une prestation gouvernementale.

[8] Enfin, le formulaire requiert le consentement du candidat locataire par lequel il autorise tout agent de renseignements personnels, son employeur, son propriétaire actuel et précédent, à obtenir et à communiquer des renseignements personnels le concernant au locateur ou à son représentant, à l'Action immobilière et à Crédit Nouveau Concept afin d'évaluer l'offre de location.

[9] Les plaignants ont refusé de compléter ce formulaire. L'entreprise n'a pas accepté de leur louer un logement.

[10] Selon l'enquête, les plaignants et l'entreprise n'ont pas la même version des faits à l'égard des éléments qui suivent.

Version des plaignants

[11] Les plaignants allèguent que leur candidature comme locataires de l'appartement a été refusée en raison de leur refus de fournir les renseignements personnels demandés par le biais du formulaire.

[12] Ils soutiennent également qu'ils avaient une lettre de leur employeur confirmant leur statut d'employés et leur salaire, une lettre de référence de leur ancien propriétaire et une copie récente de leur dossier de crédit montrant qu'ils n'avaient aucune dette. Ils étaient disposés à présenter ces documents à l'entreprise.

Version de l'entreprise

[13] L'entreprise reconnaît avoir demandé aux plaignants de remplir le formulaire « Offre de location ». Elle justifie la collecte de ces renseignements en précisant qu'il est nécessaire de vérifier l'identité d'un candidat locataire et qu'une enquête de crédit à son sujet doit être réalisée par le propriétaire.

[14] L'entreprise convient que les renseignements personnels jugés nécessaires pour l'évaluation d'un candidat locataire sont le nom et la date de naissance. Elle spécifie également que le numéro d'assurance sociale, le salaire ou des références bancaires ne sont pas des renseignements nécessaires pour l'évaluation d'un candidat locataire.

[15] Au contraire de ce qu'affirment les plaignants, l'entreprise soutient ne pas leur avoir demandé de copies ou d'originaux de documents permettant d'authentifier leur identité. Elle précise toutefois qu'elle demande de vérifier l'identité des candidats locataires au moyen d'une pièce d'identité reconnue

(permis de conduire ou carte d'assurance-maladie, par exemple) et que le numéro de cette pièce est noté dans le dossier du candidat.

[16] Enfin, l'entreprise précise que le refus d'un candidat de fournir certains des renseignements demandés sur le formulaire (numéro d'assurance sociale, salaire, une copie d'un bulletin de paie) ne constitue pas un motif de rejet de sa candidature et que le candidat qui doit remplir le formulaire « Offre de location » consent librement à fournir les renseignements demandés.

[17] Elle affirme que plusieurs locataires actuels et antérieurs n'ont pas fourni de numéro d'assurance sociale, de passeport, de certificat de naissance ou de talon de paie et qu'ils ont tout de même signé un bail.

[18] L'entreprise ajoute qu'elle n'a pas refusé la candidature des plaignants au motif qu'ils refusaient de fournir les renseignements demandés. Puisqu'ils n'ont pas remis le formulaire exigé ni fourni d'informations à leur sujet, elle considère qu'ils n'ont pas fait de demande officielle de location du logement et qu'aucune enquête de crédit ne pouvait être réalisée.

[19] L'entreprise affirme faire partie de l'Association des Propriétaires du Québec et a également fourni le formulaire d'offre de location de cette association. Ce formulaire prévoit la collecte de renseignements personnels au sujet d'un aspirant locataire, sensiblement les mêmes que ceux requis dans celui remis aux plaignants. On y retrouve, en plus, les références bancaires (banque, adresse, numéro de téléphone et numéros de compte).

[20] Enfin, l'entreprise précise qu'elle conserve les renseignements fournis par les locataires trois ans après la fin du bail, dans un classeur barré et à accès restreint. Ces documents sont ensuite déchiquetés.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[21] Le 18 octobre 2013, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner :

- de cesser de recueillir les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire, notamment le numéro d'assurance sociale ou tout autre numéro d'identification d'une personne, les références bancaires, le nom et les coordonnées de l'employeur ainsi que le salaire;
- de cesser de demander un consentement à cet effet;

- de modifier les formulaires d'offre de location utilisés;
- de donner des instructions à ses employés en conséquence;
- de détruire les renseignements personnels recueillis en contravention de la Loi sur le privé.

[22] Le 26 novembre suivant, le représentant de l'entreprise transmet ses observations à la Commission qui se résument ainsi :

- Seuls les renseignements personnels nécessaires à l'évaluation de la candidature d'une personne sont requis;
- Le numéro d'assurance sociale n'est pas requis;
- L'entreprise utilise le formulaire de l'Association des Propriétaires du Québec, mais ne recueille jamais les informations au sujet de l'employeur, incluant le salaire, ni les références bancaires.

ANALYSE

[23] 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.

[24] Dans le cadre de l'exploitation de son entreprise de location de logement², M. ... est soumis à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels.

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

- La nécessité des renseignements personnels colligés au sujet des aspirants locataires par le biais du formulaire d'offre de location de logement;

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 *Code civil du Québec*, L.Q., 1991, c. 64.).

- Le refus de considérer la candidature des plaignants au motif qu'ils n'ont pas fourni certains renseignements personnels.

La nécessité des renseignements personnels colligés

[26] Les renseignements recueillis par le biais des formulaires de demande de logement, tels qu'énumérés précédemment dans la présente décision, 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'identifier³.

[27] En vertu de l'article 5 de cette loi, l'entreprise doit démontrer que les renseignements qu'elle recueille sont nécessaires à l'objet du dossier constitué au sujet des plaignants, soit l'évaluation d'une demande de location de logement :

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.

[28] En matière de location de logement, la Commission a déjà conclu qu'à l'étape de l'évaluation d'une demande de location, le locateur ne peut exiger que les informations suivantes au sujet d'un aspirant locataire⁴ :

- 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).

[29] Pour l'identification du candidat, seuls les nom, adresse et numéro de téléphone sont nécessaires. Si le locateur désire vérifier l'identité de cette personne, il peut demander de voir une pièce d'identité. Par contre, l'entreprise

³ Art. 2 de la Loi sur le privé.

⁴ *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.

ne peut recueillir les informations contenues sur cette pièce d'identité, tels les numéros de permis de conduire, d'assurance-maladie ou d'assurance sociale, afin de les consigner au dossier de cette personne. Il ne peut non plus conserver une copie de ces documents.

[30] Quant aux renseignements relatifs au comportement du futur locataire, la Commission a déjà conclu que seuls les noms ou coordonnées du locateur ou du concierge de logements occupés précédemment par l'aspirant locataire peuvent être recueillis. L'aspirant locataire peut aussi démontrer son bon comportement en fournissant un document témoignant de ce fait envers le locateur précédent⁵.

[31] Enfin, concernant la capacité de l'aspirant locataire de s'acquitter du paiement du loyer, l'entreprise peut lui demander de fournir une attestation d'anciens locateurs, par exemple, ou l'extrait pertinent de son dossier de crédit. L'entreprise peut aussi, avec le consentement de l'aspirant locataire, vérifier cette information auprès de tiers, par exemple auprès d'anciens locateurs ou un agent de renseignements personnels (enquête de crédit)⁶.

[32] En l'espèce, l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir d'autres renseignements personnels aux fins de l'évaluation de la candidature d'un aspirant locataire. Au contraire, elle a reconnu que seuls le nom, les coordonnées et la date de naissance sont requis.

[33] Cette affirmation est conforme aux décisions rendues par la Commission en cette matière, voulant que le numéro d'assurance sociale n'est pas nécessaire pour effectuer, avec le consentement de l'aspirant locataire, une enquête de crédit. Seuls les nom, adresse et date de naissance d'une personne suffisent⁷. Dans l'hypothèse où ces renseignements ne permettraient pas à l'agent de renseignements personnels d'identifier le bon dossier de crédit, le locateur peut demander à l'aspirant locataire d'aller lui-même chercher ce rapport afin de le lui fournir.

[34] Enfin, une entreprise ne peut, même avec le consentement d'une personne, recueillir des renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'objet du

⁵ *Julien c. Domaine Laudance*, préc., note 4.

⁶ *Regroupement des Comités de logement et Association de locataires du Québec c. Corporation des propriétaires immobiliers du Québec; Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

⁷ *Id.* Voir aussi : *Brazeau c. Sutura*, [1996] J.L. 282 (R.L); *Gasparrini c. Marciszewski*, [1998] J.L. 318 (R.L).

dossier⁸. Ainsi, l'entreprise ne pouvait demander le numéro d'assurance sociale ou les références bancaires d'une personne « sur une base volontaire ». Dans ses observations du mois de novembre dernier, l'entreprise reconnaît d'ailleurs que la collecte de cet identifiant n'est pas requise. Elle précise qu'elle ne recueille plus les renseignements relatifs à l'emploi et aux références bancaires, bien que le formulaire utilisé prévoit des sections à compléter à cet effet. L'entreprise semble donc avoir modifié ses pratiques depuis le dépôt de la plainte.

[35] La Commission tient à souligner que l'utilisation d'un formulaire élaboré par l'Association des propriétaires du Québec ne dispense pas l'entreprise de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur le privé, notamment en matière de collecte de renseignements personnels. Elle doit utiliser un formulaire d'offre de location de logement ne permettant de recueillir que les renseignements nécessaires à l'évaluation de la demande d'un aspirant locataire.

[36] 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 ou tout autre numéro d'identification d'une personne, les références bancaires, le nom et les coordonnées de l'employeur ainsi que le salaire. Elle doit également détruire les renseignements personnels de cette nature qu'elle détient au sujet de locataires ou d'anciens locataires.

Le refus de considérer la candidature des plaignants

[37] Les plaignants reprochent également à l'entreprise d'avoir refusé leur candidature au motif qu'ils n'ont pas rempli le formulaire d'offre de location.

[38] L'article 9 de la Loi sur le privé prévoit :

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;

⁸ X. c. *Société de transport de la Ville de Laval*, [2001] C.A.I. 226, confirmée en appel : [2003] C.A.I. 667 (C.Q.); T. D. c. *Skyventure Montréal*, C.A.I. 101888, 16 sept. 2013, c. Desbiens.

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.

[39] Ainsi, une entreprise ne peut 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 dossier⁹.

[40] L'enquête révèle que l'entreprise n'a pas examiné la candidature des plaignants. L'entreprise soutient qu'elle considérait ne pas avoir reçu une demande formelle de location de la part des plaignants parce qu'ils n'ont pas remis le formulaire « Offre de location ». La concierge prétend que les plaignants n'avaient aucun emploi stable à cette époque et qu'ils auraient affirmé vivre chez des amis.

[41] Pour leur part, les plaignants contestent cette affirmation et prétendent qu'ils détenaient une lettre de leur employeur et de leur ancien propriétaire qu'ils souhaitaient montrer à la concierge.

[42] Enfin, l'entreprise affirme avoir loué des logements à des personnes n'ayant pas fourni certains renseignements personnels et avoir les documents pour le démontrer.

[43] À la lecture des documents au dossier de la Commission et des versions des parties, la Commission n'est pas en mesure de déterminer si les plaignants ont fourni les renseignements nécessaires permettant à l'entreprise de considérer leur candidature.

[44] Sur cet aspect de la plainte, la preuve ne permet donc pas de conclure que le refus de l'entreprise de louer l'appartement aux plaignants est fondé sur leur refus de communiquer certains renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier ou de consentir à leur collecte auprès de tiers.

CONCLUSION

[45] À la lumière de l'enquête et des observations de l'entreprise, la Commission conclut que celle-ci a contrevenu à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels concernant des aspirants

⁹ *Julien c. Domaine Laudance; Perreault c. Blondin*, préc., note 4.

locataires non nécessaires à l'objet du dossier, soit l'évaluation d'une demande de location d'un logement.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[46] **DÉCLARE** la plainte fondée en partie;

[47] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement, notamment les renseignements suivants :

- Numéro d'assurance sociale, numéro de permis de conduire, numéro d'assurance-maladie ou tout autre identifiant;
- Nom et coordonnées de l'employeur, salaire, poste occupé;
- Références bancaires (nom et coordonnées de l'institution financière, numéros de compte).

[48] **ORDONNE** à l'entreprise d'utiliser un formulaire d'offre de location ne permettant de recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier;

[49] **ORDONNE** à l'entreprise de détruire, de manière à en assurer le caractère confidentiel, les renseignements personnels énumérés au paragraphe 47 qu'elle pourrait toujours détenir au sujet d'aspirants locataires, de locataires ou d'anciens locataires;

[50] **RECOMMANDE** à l'entreprise d'adopter une politique claire concernant la collecte des 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.

Diane Poitras
Juge administratif