



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1005359
Date : Le 4 novembre 2013
Membre: M^e Diane Poitras

Plaignante

et

**LA RONDE (PARC SIX FLAGS
MONTRÉAL)**

Entreprise

DÉCISION

OBJET

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

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de La Ronde – Parc Six Flags de Montréal (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels. M^{me} ... (la plaignante) reproche à l'entreprise d'avoir recueilli des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, soit l'émission d'une carte d'embarquement prioritaire aux manèges. À cette fin, l'entreprise lui aurait demandé le diagnostic médical de son fils handicapé.

[2] La Commission a procédé à une enquête conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé et les parties ont présenté leurs observations.

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

LES FAITS

[3] En 2012, la plaignante se rend à La Ronde avec son fils atteint d'un handicap important non visible. L'entreprise offre aux personnes handicapées et à leur accompagnateur le privilège de réduire ou d'éliminer leur temps d'attente en leur offrant un accès prioritaire aux manèges auxquels ils peuvent avoir accès en toute sécurité.

[4] Lorsque la demanderesse s'est présentée à La Ronde avec son fils afin d'obtenir une carte d'embarquement lui permettant, pour la journée, de bénéficier de ce privilège, le service à la clientèle lui a demandé quel était le handicap ou le diagnostic de son fils.

[5] Elle a présenté la carte d'assurance maladie de ce dernier qui contient une vignette d'accompagnement touristique et de loisir et souligné la présence d'un chien guide les accompagnant. L'entreprise a jugé cela insuffisant et a exigé que la plaignante produise un document faisant état de la condition médicale ou du handicap de son fils et justifiant qu'il n'était pas en mesure de faire la file d'attente. On lui a aussi offert de se doter d'un passeport-saison, pour lequel elle n'aurait à fournir ce document qu'une seule fois.

[6] La plaignante souligne que son fils a bénéficié de ce privilège dans le passé, sans qu'elle n'ait à communiquer ce renseignement.

[7] L'entreprise ne nie pas les faits. Elle explique que dans le cas d'un handicap visible, une personne en fauteuil roulant par exemple, aucune preuve n'est requise.

[8] Toutefois, lorsqu'un handicap n'est pas visible, elle exige une preuve de l'existence d'une condition médicale ou d'un handicap justifiant que la personne n'est pas en mesure de faire la file d'attente. Cette preuve peut se faire par la production d'une lettre d'un médecin ou de tout autre document faisant état de la condition du client.

[9] L'entreprise précise que dans le cas des cartes d'embarquement d'une journée, elle ne conserve aucune copie de ce document et aucun dossier n'est constitué au sujet du client.

[10] Dans le cas des passeports-saison, l'entreprise exige également que le client produise un document faisant état de sa condition médicale, lors de l'émission du passeport. Une vignette est alors apposée sur le passeport et vaut pour toute la saison.

[11] Une fois cette vérification faite, l'entreprise inscrit dans un registre les renseignements personnels des détenteurs des passeports-saison ayant obtenu cette vignette. Ce registre comprend les nom, prénom et coordonnées du client, la raison de la demande, la nature de la preuve présentée, la date, le numéro de passeport-saison, le nom du préposé ayant fait cette vérification et celui de son superviseur.

[12] Ce registre, conservé pour une période maximale de cinq ans, sert à l'usage exclusif des employés du service à la clientèle afin d'éviter qu'une nouvelle preuve soit requise lors du renouvellement du passeport-saison. Il permet également de contrôler l'utilisation frauduleuse des vignettes.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[13] Au terme de l'enquête, la Commission a transmis un avis d'intention à l'entreprise le 17 juillet 2013, l'informant qu'elle envisage de lui ordonner de cesser de recueillir le diagnostic médical précis de ses clients afin d'émettre une carte d'embarquement prioritaire ou la vignette correspondante dans le cas d'un passeport-saison. L'entreprise a alors soumis des observations additionnelles.

[14] L'entreprise précise qu'aucun dossier n'est constitué au sujet d'un client lors de l'émission d'une carte d'embarquement prioritaire. Après avoir consulté la pièce justificative présentée par le client, l'entreprise n'en conserve aucune copie et ne recueille aucune information.

[15] Dans le cas des passeports-saison, l'entreprise justifie la collecte des renseignements par le fait qu'elle veut éviter qu'une demande pour bénéficier du privilège d'embarquement prioritaire soit fondée sur de faux motifs. Elle précise que les informations consignées au registre permettent aux clients d'éviter d'avoir à démontrer de nouveau leur condition lors du renouvellement du passeport-saison et à l'entreprise de contrôler l'utilisation frauduleuse des vignettes.

[16] L'entreprise précise que la preuve présentée par le client doit attester que sa condition médicale ou son handicap ne lui permet pas de faire la file d'attente puisqu'il s'agit du seul critère considéré pour l'octroi de ce privilège. Cette preuve peut être faite par divers moyens, au choix du client, à la condition qu'elle permette à l'entreprise de conclure que le client satisfait ce critère. Elle convient, comme le précise la demanderesse dans sa plainte, que ses employés ne disposent pas de l'expertise médicale nécessaire pour évaluer si la condition d'un client lui permet de faire la file d'attente ou non. C'est pourquoi l'entreprise exige une preuve à cet effet.

[17] Aussi, l'entreprise souligne qu'elle n'accepte pas comme preuve suffisante de l'existence d'une condition médicale ou d'un handicap certaines vignettes qui ne font qu'attester qu'une personne est atteinte d'un handicap, sans préciser lequel. En effet, ces vignettes ne lui permettent pas de conclure spécifiquement que cette condition empêche le client de faire la file d'attente.

[18] L'entreprise souligne que ce n'est pas le diagnostic médical précis qui lui importe, mais la preuve de l'incapacité du client à faire la file d'attente.

[19] Elle précise que la prévention de demandes frivoles ou frauduleuses visant l'obtention de ce privilège constitue un motif sérieux et légitime justifiant la constitution d'un dossier au sujet d'une personne dans le cas des passeports-saison. L'entreprise soumet enfin que la collecte de renseignements médicaux lui permettant de déterminer quelles personnes peuvent bénéficier d'une priorité d'accès aux manèges en raison de leur condition médicale ou d'un handicap est nécessaire au sens de la Loi sur le privé.

ANALYSE

[20] 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.

[21] À titre d'entreprise², La Ronde est soumise à ces règles, notamment celles relatives à la collecte de renseignements personnels.

[22] En vertu de l'article 5 de la Loi sur le privé, l'entreprise ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier :

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.

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.).

[23] Ainsi, seuls les renseignements nécessaires et requis pour l'émission et la gestion d'une carte d'embarquement prioritaire ou d'une vignette à cet effet sur un passeport-saison, permettant à un client de bénéficier de ce privilège, peuvent être recueillis par l'entreprise.

[24] L'enquête révèle que l'entreprise ne recueille aucun renseignement personnel pour l'émission d'une carte d'embarquement prioritaire valide pour une seule journée. En effet, bien qu'elle exige la présentation d'une preuve d'une condition médicale ou d'un handicap du client justifiant son incapacité de faire une file d'attente, l'entreprise ne conserve pas de copie de ce document et ne recueille aucune information au sujet du client.

[25] Soulignons que la Commission approuve la décision de l'entreprise de laisser le choix au client du document ainsi présenté, dans la mesure où il lui permet de déterminer si la condition médicale ou le handicap satisfait le critère justifiant l'octroi de ce privilège, soit l'incapacité de faire la file d'attente.

[26] Cette pratique ne contrevient donc pas à la Loi sur le privé.

[27] Dans le cas des détenteurs de passeports-saison, l'entreprise exige également une telle preuve. Une fois cette vérification faite, l'entreprise inscrit dans un registre les renseignements personnels des détenteurs des passeports-saison ayant obtenus la vignette d'embarquement prioritaire, soit les nom, prénom et coordonnées du client, la raison de la demande, la nature de la preuve présentée, la date, le numéro de passeport, le nom du préposé ayant fait cette vérification et celui de son superviseur.

[28] La Commission considère que la collecte de renseignements médicaux n'est pas nécessaire lors de l'octroi du privilège d'embarquement prioritaire. Certes l'entreprise est justifiée de demander au client qui souhaite bénéficier de ce privilège et dont le handicap ou la condition médicale n'est pas visible une preuve de l'existence d'une condition l'empêchant de faire la file d'attente. Toutefois, une fois cette vérification effectuée, la collecte de renseignements n'est pas requise pour l'émission des passeports-saison, pas plus qu'elle n'est nécessaire dans le cas de l'octroi des cartes d'embarquement d'une journée.

[29] D'ailleurs, l'entreprise reconnaît que ce n'est pas le diagnostic médical précis qui lui importe, mais la preuve de l'incapacité du client à faire la file d'attente. Une fois cette démonstration faite, il n'est pas nécessaire de conserver la preuve soumise par le client.

[30] L'entreprise soutient également que la collecte de renseignements personnels, dans le cas des passeports-saison, vise deux objectifs : éviter que

le client n'ait à refaire cette preuve lors du renouvellement de son passeport-saison et permettre à l'entreprise de contrôler l'utilisation frauduleuse des vignettes qui y sont apposées.

[31] Or, l'entreprise n'a pas démontré en quoi la consignation du diagnostic médical dans le registre tenu à cet effet est requise afin d'atteindre ces objectifs. L'entreprise peut y consigner la nature du document consulté (ex. : attestation, certificat médical, etc.) et les renseignements personnels d'identification, le numéro du passeport-saison et le nom des employés ayant effectué la vérification.

[32] Les explications fournies à la Commission dans le cadre du présent dossier ne lui permettent pas de conclure que la collecte du diagnostic médical, de la nature du handicap ou de la condition médicale est nécessaire pour éviter au client de refaire cette preuve lors du renouvellement de son passeport ni pour permettre à l'entreprise de contrôler l'utilisation frauduleuse des vignettes. Les autres renseignements déjà consignés au registre suffisent pour atteindre ces objectifs.

CONCLUSION

[33] 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 non nécessaires à l'objet du dossier, soit des renseignements médicaux tels le diagnostic, la nature du handicap ou de la condition médicale de certains de ses clients bénéficiant d'un privilège.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

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

[35] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir les renseignements qui ne sont pas nécessaires à la gestion du privilège d'embarquement prioritaire accordé à certains de ses clients lors de l'émission du passeport-saison, soit des renseignements médicaux tels le diagnostic et la nature du handicap ou de la condition médicale.

Diane Poitras
Juge administratif