

Montréal, le 26 septembre 2013

.....

.....
Vice-président aux finances
Location d'outils Simplex
9740, boul. de l'Acadie
Montréal (Québec) H4N 1L8

Objet : Plainte de M. c. Location d'outils Simplex
 N/Réf. : 11 16 54

Messieurs,

La présente donne suite à la plainte que M. (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 26 août 2011, à l'endroit de Location d'outils Simplex (l'entreprise).

Objet de la plainte

Le plaignant allègue que l'entreprise aurait recueilli son numéro de permis de conduire lors de la location d'un outil. Il dénonce cette pratique de l'entreprise qu'il considère non conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

L'enquête

À la suite de ces allégations, la Commission a procédé à une enquête. Le plaignant et l'entreprise ont transmis à l'analyste enquêteur de la Commission leur version des faits et certains documents.

L'enquête a démontré que l'entreprise recueille systématiquement le numéro de permis de conduire ou le numéro d'assurance maladie d'un client lors de la location d'un outil, à moins que ce dernier accepte de fournir un dépôt comparable à la valeur de l'outil.

Observations et avis d'intention

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

La Commission a transmis une copie du rapport d'enquête à l'entreprise et lui a permis de présenter ses observations. L'entreprise n'a pas contesté les faits contenus dans le rapport d'enquête. Dans un premier temps, elle a soutenu que la collecte de ces renseignements est nécessaire pour lui permettre d'identifier ses clients et de les retrouver en cas de non-retour du bien loué.

Le 17 juin 2013, la Commission a transmis à l'entreprise un avis d'intention. Cet avis prévenait l'entreprise que la Commission pourrait, à la lumière des faits du présent dossier, lui ordonner de cesser de recueillir le numéro d'assurance maladie et le numéro de permis de conduire d'une personne pour la location d'un outil et lui ordonner de détruire le numéro de permis de conduire du plaignant.

L'entreprise a transmis ses observations à la Commission à la suite de cet avis. Elle précise qu'il n'a jamais été de son intention de ne pas se conformer à la Loi sur le privé et fait état des efforts entrepris pour corriger la situation à la suite de la plainte de M.

Dans ses observations du 28 juin 2013, l'entreprise explique que le numéro de permis de conduire constitue la clé d'entrée des fichiers de ses clients dans son système informatique et qu'il serait hasardeux et coûteux d'apporter des changements à ce système informatique vieux de 30 ans.

Toutefois, l'entreprise précise qu'elle travaille depuis plus d'un an au développement d'un nouveau système informatique qui permettrait de ne plus recueillir cet identifiant. Ce système devrait être mis en production le 1er janvier 2014.

À la suite de ces observations, la Commission a convié l'entreprise à une rencontre afin d'obtenir certaines précisions. Cette rencontre s'est tenue le 16 septembre 2013.

M., vice-président directeur technologies de l'information, marketing et télécommunications de l'entreprise et M., vice-président finances étaient présents.

Cette rencontre a permis à l'entreprise de confirmer à la Commission qu'elle a détruit le numéro de permis de conduire du plaignant et que son nouveau système informatique sera en fonction le 1^{er} janvier 2014. Elle affirme qu'elle pourra cesser de recueillir les identifiants à compter du 23 décembre 2013.

Elle explique qu'elle ne peut le faire avant cette date puisque son système actuel ne lui permet pas d'accéder au compte d'un client à partir de son nom;

seul le numéro de permis de conduire ou le numéro d'assurance maladie peut être utilisé. Elle précise aussi qu'elle doit inscrire un nouveau client à partir d'une clé qui contient des chiffres (champs numériques seulement).

Après discussion, l'entreprise propose d'utiliser le numéro de téléphone de ses nouveaux clients comme clé d'entrée dans leur dossier, d'ici le 1^{er} janvier 2014. Pour les anciens clients qui refusent de confirmer leur numéro de permis de conduire ou leur numéro d'assurance maladie, elle leur proposera de créer un nouveau compte client à partir de leur numéro de téléphone.

La Commission a demandé à l'entreprise de lui confirmer, par écrit, les différents engagements pris lors de cette rencontre.

Ainsi, le 16 septembre 2013, l'entreprise a confirmé, par écrit, à la Commission les éléments suivants :

1. Avec la mise en place de notre nouveau système de gestion d'entreprise prévue le 1er janvier 2014, nous ne conservons pas cette pratique qui consiste à identifier nos clients-comptoir avec leur numéro de permis de conduire ou de carte d'assurance maladie.
2. Ces informations contenues dans notre système actuel ne seront pas converties dans le nouveau système et seront détruites. Nous avons déjà prévu de ne pas conserver ces informations qui ne sont plus essentielles avec le nouveau système.
3. Nous allons modifier immédiatement nos façons de faire pour la création des nouveaux clients-comptoir en éliminant l'inscription du numéro de permis de conduire ou de carte d'assurance maladie. La directive sera d'inscrire le numéro de téléphone dans ce champs.
4. Nous retirerons ces informations pour chaque client qui en fera la demande.

Analyse

Dans le présent dossier, l'entreprise ne conteste pas le fait qu'elle recueillait le numéro de permis de conduire ou le numéro d'assurance maladie de ses clients qui souhaitaient louer un outil.

L'entreprise convient, à la suite des différents échanges avec la Commission, qu'elle ne peut recueillir ces renseignements personnels à cette fin. Elle est d'ailleurs en voie de remplacer son système informatique afin de cesser cette pratique.

La Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise peut recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'objet d'un dossier. Elle prévoit également que nul ne peut refuser un bien ou un service à cause du refus d'une personne de fournir un renseignement personnel, à moins que cette collecte soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat, autorisée par la loi ou qu'il existe des motifs raisonnables de croire que la demande n'est pas licite.

Plus précisément, les dispositions pertinentes de cette loi se lisent comme suit :

4. Toute personne qui exploite une entreprise et qui, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, peut constituer un dossier sur autrui doit, lorsqu'elle constitue le dossier, inscrire son objet.

Cette inscription fait partie 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.

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;

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.

En outre, le *Code de la sécurité routière*² et la *Loi sur l'assurance maladie*³ prévoient :

Code de la sécurité routière

61. La Société délivre les permis suivants autorisant la conduite de véhicules routiers: le permis d'apprenti-conducteur, le permis probatoire, le permis de conduire et le permis restreint.

² L.R.Q., c. C-24.2.

³ L.R.Q., c. A-29.

Le titulaire d'un permis n'est tenu de produire celui-ci qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société et à des fins de sécurité routière uniquement.

Loi sur l'assurance maladie

9.0.0.1. La production de la carte d'assurance maladie ou de la carte d'admissibilité ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens ou de ressources en matière de santé ou de services sociaux dont le coût est assumé par le gouvernement, en tout ou en partie, directement ou indirectement, en vertu d'une loi dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux.

Conclusion

La Commission considère donc que la plainte est fondée puisque l'entreprise recueillait des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à la location d'un outil.

Toutefois, à la lumière des précisions obtenues lors de la rencontre du 16 septembre 2013 et des engagements pris par l'entreprise dans sa lettre datée du même jour, la Commission conclut qu'aucune ordonnance n'est requise en l'espèce. L'entreprise a manifesté clairement son intention de se conformer aux dispositions législatives précitées et s'est engagée à modifier ses pratiques en conséquence, le tout à la satisfaction de la Commission.

La Commission ferme donc le présent dossier.

Diane Poitras
Juge administratif