

Québec, le 28 août 2013

Madame ...

Maître Adam Kardash  
Heenan Blaikie  
333 Bay Street, Suite 2900  
P. O. Box 2900  
Toronto (Ontario) M5H 2T4

**Objet : ... c. Winners HomeSense**  
**Plainte du 28 septembre 2011**  
**N/Réf. : 11 20 02**

---

La présente donne suite à la plainte que madame ... (la plaignante) adressait à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 28 septembre 2011 à l'endroit de Winners HomeSense (l'entreprise) reprochant à cette dernière de lui exiger de fournir un renseignement personnel la concernant lors du processus de retour de marchandise sans facture.

De façon plus spécifique, la plaignante mentionne qu'elle a été contrainte de divulguer le numéro de son permis de conduire. Quant aux autres données fournies, en l'occurrence son nom, son adresse ainsi que les informations relatives à l'article retourné, la plaignante ne soulève aucune problématique particulière.

### **VERSION DE LA PLAIGNANTE**

Dans sa correspondance notifiée à la Commission le 28 septembre 2011, la plaignante soumet que le fait d'exiger de fournir un numéro de permis de conduire ou de passeport lors du retour sans facture d'un item acheté au magasin constituerait une méthode qui est contraire au *Code de la sécurité routière*<sup>1</sup> et interdite par la Commission. Elle requiert que celle-ci intervienne pour faire cesser cette pratique.

Le 5 novembre 2011, la plaignante précise à l'enquêtrice de la Commission que l'entreprise n'a pas pris une copie de son permis de conduire mais que l'employée avait plutôt enregistré son numéro en le tapant sur le clavier de la caisse enregistreuse. Elle reproduit également un extrait de la politique de l'entreprise,

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. C-24.2.

diffusée sur son site Internet, informant sa clientèle que le numéro utilisé de la pièce d'identité exhibée n'est pas conservé, ce dernier étant converti en un numéro de substitution. La plaignante estime que générer un numéro de remplacement équivaut à utiliser son permis de conduire à des fins non autorisées par la loi. Elle réitère que l'objectif qu'elle poursuit par le biais de sa plainte ne se limite pas à la simple correction du renseignement personnel la concernant mais plutôt le changement de cette pratique au sein de l'entreprise.

De façon parallèle, le 6 novembre 2011, la plaignante s'adresse à la responsable de la protection des renseignements personnels de l'entreprise et lui formule trois demandes spécifiques : détruire tout enregistrement dérivé de son numéro de permis de conduire, préciser à quel endroit sont conservés les renseignements personnels la concernant (nom, adresse et nature de la pièce d'identité exhibée) et préciser l'ensemble des renseignements personnels que l'entreprise détient à son sujet.

Le 23 novembre 2011, la directrice de la conformité aux ressources humaines de l'entreprise répond favorablement à l'ensemble des préoccupations soulevées. Elle avise la plaignante que le numéro de substitution a été supprimé du système de gestion des remboursements et identifie nommément les renseignements personnels que l'entreprise détient à son sujet ainsi que l'endroit de leur conservation.

Le 25 novembre suivant, la plaignante achemine un courriel à la Commission par lequel elle qualifie de «fort positive» la réponse obtenue de l'entreprise en ce qui concerne son cas personnel. Néanmoins, elle questionne les pratiques de l'entreprise en général quant à la collecte et l'utilisation du numéro de permis de conduire des clients confrontés à la même situation ainsi que la durée de conservation des autres renseignements personnels qu'elle a divulgués.

### **VERSION DE L'ENTREPRISE**

Le 27 janvier 2012, M<sup>e</sup> Adam Kardash, procureur mandaté par l'entreprise, fournit la version de sa cliente. À titre de mise en contexte, il soumet que la pratique de l'entreprise relativement au retour de marchandise sans reçu de caisse a déjà été présentée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ainsi qu'à l'*Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta*, lesquels l'ont accepté au terme d'une enquête conjointe effectuée en 2007.

Il ajoute qu'un exemplaire de cette politique est affiché à proximité de chaque caisse enregistreuse dans les magasins et que celle-ci peut également être

consultée sur le site Internet de l'entreprise. Le procureur précise qu'un choix est offert au client, désireux d'obtenir un remboursement sans présenter de facture, d'exhiber une pièce d'identité valide émise par le gouvernement; il n'y a aucune obligation de présenter le permis de conduire.

Une fois le numéro d'identification consigné informatiquement, celui-ci est automatiquement converti en un numéro de remplacement unique au moyen d'une fonction algorithmique de chiffrement irréversible communément appelée «hachage SHA-2». À la suite de cette substitution, il devient ultérieurement impossible de retracer la donnée saisie initialement.

Quant au numéro universel généré, celui-ci est conservé sur un serveur ainsi que les nom et adresse du client, le type de pièce d'identité utilisé ainsi que les détails du retour du produit. Ces renseignements ne sont utilisés que pour les fins d'administrer un programme de prévention des pertes de l'entreprise attribuables aux agissements frauduleux, lesquels sont observés principalement lors de ce type de retour de marchandise sans facture. Ainsi, l'utilisation d'un identificateur unique, dont le niveau de fiabilité est élevé, s'avère nécessaire afin que l'entreprise puisse détecter en temps utile de tels actes illicites.

## **ANALYSE**

La plaignante reproche à l'entreprise la cueillette et l'utilisation d'un renseignement personnel la concernant (numéro de permis de conduire) à l'occasion du retour sans facture d'un article acheté dans l'un de ses magasins. Elle estime que cette façon de faire est irrespectueuse des règles en matière de protection des renseignements personnels.

Quant à l'entreprise, celle-ci justifie la mesure pour contrer les cas frauduleux de retour de marchandise sans la présentation du reçu de caisse. Elle ajoute que le client peut présenter une carte d'identité valide de son choix.

La Commission a notamment pour fonction de surveiller l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>2</sup> tout en assurant le respect et la promotion de la protection des renseignements personnels, en l'occurrence ceux qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier. À ce titre, elle peut faire enquête sur l'observation des normes établies.

L'article 81 de la Loi sur le privé prévoit que la Commission peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête sur toute

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. P-39.1, ci-après appelée «Loi sur le privé».

matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille de tels renseignements.

L'article 5 de la Loi sur le privé précise que la personne qui collecte ces renseignements dans le but de les consigner ou de constituer un dossier sur autrui ne doit recueillir que ceux qui sont nécessaires à l'objet du dossier. Quant à l'article 4 de cette même loi, celui-ci édicte que toute personne exploitant une entreprise ne peut constituer un dossier sur autrui qu'en raison d'un intérêt sérieux et légitime.

Dans la présente affaire, il ne s'agit pas d'une enquête initiée de la propre initiative de la Commission concernant des pratiques générales d'une entreprise mais plutôt d'une analyse consécutive à la plainte spécifique telle que formulée par la plaignante dans sa correspondance du 28 septembre 2011. Sa préoccupation se limitait alors à l'aspect de la collecte de son numéro de permis de conduire, sans plus. L'objet de la plainte était bien circonscrit et l'enquête portait précisément sur ce volet.

Or, à l'occasion d'une démarche parallèle effectuée de façon contemporaine par la plaignante auprès de l'entreprise, cette dernière s'est ravisée en acceptant de supprimer l'identificateur unique de remplacement obtenu par le biais d'un processus informatisé. Quant au numéro recueilli au départ, celui-ci n'est plus accessible en raison de sa substitution algorithmique irréversible. De plus, l'entreprise a répondu aux deux autres interrogations de la plaignante même si ces aspects n'étaient pas visés à l'origine par la plainte. En effet, l'entreprise a identifié les quelques renseignements personnels qu'elle détient concernant la plaignante ainsi que l'endroit où ceux-ci sont conservés.

Non seulement la plaignante a obtenu satisfaction auprès de l'entreprise, ce qu'elle confirme sans ambages dans un courriel du 25 novembre 2011, mais au surplus elle a obtenu des réponses à ses autres interrogations soulevées en cours de traitement.

La Commission est d'avis que le cas spécifique soumis à son attention a été réglé et qu'il n'y a pas lieu, dans le cas de la présente plainte, d'analyser plus amplement les pratiques générales de l'entreprise sans risquer de disposer d'une question qui irait au-delà du différend dont elle est valablement saisie. Cette conclusion ne saurait être interprétée comme étant une acceptation par la Commission des pratiques de l'entreprise en matière de collecte et de conservation des renseignements personnels lors d'un retour de marchandise sans facture.

Néanmoins, la réponse favorable transmise à la plaignante dans la correspondance du 23 novembre 2011 jumelée au niveau de satisfaction de cette dernière à la suite du traitement de son cas particulier convainc la Commission que le présent dossier est clos.

### **CONCLUSION**

En conséquence, la Commission est d'avis que la plainte présentée le 28 septembre 2011 est devenue caduque et procède à la fermeture du présent dossier.

**Alain Morissette**

**Juge administratif**

## ANNEXE

**L.R.Q., c. P-39.1**

### **LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ**

**1.** La présente loi a pour objet d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil en matière de protection des renseignements personnels, des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil.

[...]

**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.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

**81.** La Commission peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête ou charger une personne de faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements.