

Montréal, le 4 décembre 2012

...

N/Réf. : 09 23 67

Monsieur,

La présente donne suite à la plainte que vous avez adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 18 décembre 2009 à l'endroit de l'entreprise La Baie, Place Fleur de Lys.

Essentiellement, vous affirmez que l'entreprise a recueilli votre numéro de permis de conduire sans que ce renseignement soit nécessaire à l'objet du dossier. En ce sens, vous mentionnez que le 16 décembre 2009, vous avez complété une demande pour obtenir une carte de crédit HBC. Après avoir terminé les formalités, vous avez présenté à la demande de la préposée à la caisse votre permis de conduire pour attester de votre identité. La préposée aurait alors inscrit votre numéro de permis de conduire sur le formulaire, et ce, malgré qu'aucun espace ne soit prévu à cette fin. La préposée aurait justifié cette collecte comme étant une nouvelle pratique du magasin La Baie, Place Fleur de Lys.

Les faits en cause ne sont pas contestés par l'entreprise. Selon cette dernière, les règles de pratique de l'entreprise avaient été mal appliquées par l'employée (associée) de l'entreprise. Lors d'une vérification d'identité, l'associée ne doit pas inscrire le numéro de la pièce d'identité présentée par le client sur le formulaire de demande de crédit HBC, seuls les quatre derniers numéros de celle-ci sont pris en note.

Pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise, l'entreprise a pris des mesures spécifiques, dont notamment un rappel auprès de l'associée ayant commis l'écart de conduite. Une note interne a été diffusée auprès de tous les associés leur rappelant les règles de pratique en matière de vérification de l'identité des clients et ils ont signé un engagement à respecter celles-ci.

L'entreprise a aussi confirmé que le numéro de votre permis de conduire n'avait pas été enregistré à leur base de données et elle s'est assurée que GE Money qui émet la carte de crédit HBC a supprimé votre numéro de permis de conduire sur le formulaire de demande de crédit.

Enfin, puisque l'entreprise GE Money, division de Général Electric, est responsable de l'émission des cartes de crédit HBC et, conséquemment, responsable de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels recueillis auprès des clients de la Baie lors de demande de crédit, la Commission entend examiner leurs pratiques en la matière.

Compte tenu de ce qui précède et considérant les mesures prises par l'entreprise, la Commission met un terme au traitement de la plainte et ferme le dossier.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Constant
Juge administratif

Montréal, le 4 décembre 2012

...
Directrice
La Baie
550, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 2S6

N/Réf. : 09 23 67

Madame,

La présente donne suite à la plainte que M. ... a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 18 décembre 2009 à l'endroit de l'entreprise La Baie, Place Fleur de Lys, à Québec.

Essentiellement, le plaignant affirme que l'entreprise a recueilli son numéro de permis de conduire sans que ce renseignement soit nécessaire à l'objet du dossier. En ce sens, il mentionne que le 16 décembre 2009, il a complété une demande pour obtenir une carte de crédit HBC. Après avoir terminé les formalités, il a présenté à la demande de la préposée à la caisse son permis de conduire pour témoigner de son identité. La préposée aurait alors inscrit son numéro de permis de conduire sur le formulaire, et ce, malgré qu'aucun espace ne soit prévu à cette fin. La préposée aurait justifié cette collecte comme étant une nouvelle pratique du magasin La Baie, Place Fleur de Lys.

Les faits en cause ne sont pas contestés par l'entreprise. Toutefois, vous précisiez que les règles de pratique de l'entreprise avaient été mal appliquées par l'employée (associée) de l'entreprise. Lors d'une vérification d'identité, l'associée ne doit pas inscrire le numéro de la pièce d'identité présentée par le client sur le formulaire de demande de crédit HBC, seuls les quatre derniers numéros de celle-ci sont pris en note.

Pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise, la Commission comprend que des mesures ont été prises par l'entreprise, notamment :

- L'associée qui a commis l'erreur de conduite a été rencontrée et les règles applicables en pareille situation lui ont été rappelées;

-
- Une note interne a été émise et portée à la connaissance de tous les associés leur rappelant la procédure à suivre en matière de vérification d'identité d'un client. En outre, chaque associé a signé la note reconnaissant qu'il en avait pris connaissance et s'engageait à la respecter;
 - La confirmation que le numéro de permis de conduire du plaignant n'était pas enregistré aux bases de données de votre entreprise;
 - La confirmation que vous vous assureriez auprès de l'entreprise GE Money, qui émet les cartes de crédit HBC, que le numéro de permis de conduire du plaignant serait supprimé sur le formulaire de demande de crédit.

Enfin, nous comprenons que les cartes de crédit HBC sont émises par GE Money, division de prêts aux consommateurs de Général Electric et qu'en ce sens, GE Money est l'entreprise responsable de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels recueillis auprès de vos clients qui présentent une demande de crédit HBC.

Compte tenu de ce qui précède et considérant les mesures prises par l'entreprise, la Commission met un terme au traitement de la plainte à votre égard et ferme le dossier.

Veillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Constant
Juge administratif