

Le président

Québec, le 31 mars 2010

Madame
Directrice
Direction du service à la clientèle
Toys « R » Us Canada Itée
2777, Langstaff Road
Concorde (Ontario) L4K 4M5

N/Réf. : 09 18 02

Madame,

La présente donne suite à la plainte que M^{me} ... a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 29 septembre 2009 à l'endroit de l'entreprise Toys « R » Us Canada Itée, succursale de Brossard.

Essentiellement, la plaignante soumet que l'entreprise recueille le numéro de permis de conduire ou le numéro d'assurance maladie lors d'échange de marchandises sans reçu sans que ce soit nécessaire à l'objet du dossier. Selon la plaignante, le préposé a aussi exigé qu'elle exhibe son permis de conduire afin que les renseignements qui y sont inscrits soient consignés sur le formulaire utilisé pour l'échange de marchandises. Comme la plaignante a refusé que le préposé consigne ses renseignements personnels, celui-ci a refusé d'effectuer la transaction.

Les faits en cause ne sont pas contestés par l'entreprise. Selon cette dernière, les règles de pratiques, en matière de collecte de renseignements personnels pour le Québec, avaient été mal appliquées par le préposé de la succursale de Brossard.

Pour appuyer ce commentaire, vous exposez et remettez à la Commission les règles de pratiques de l'entreprise applicables au Québec lorsqu'une personne désire retourner de la marchandise, sans reçu de caisse. Ces règles sont à l'effet que le préposé doit vérifier l'identité de la personne qui désire retourner de la marchandise. Les pièces d'identité demandées doivent être émises par le gouvernement fédéral ou provincial et doivent permettre d'identifier la personne concernée. Selon ces règles, le préposé ne doit pas, pour le Québec, consigner le numéro de la pièce d'identité présentée pour l'identification de la personne.

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

- Le 11 décembre 2009, la directrice des services à la clientèle de l'entreprise a communiqué avec le directeur de la succursale de Brossard pour lui rappeler la procédure applicable dans une telle situation. Elle lui a demandé de passer en revue la procédure avec l'équipe de son magasin.
- À la mi-décembre 2009, le directeur régional de la prévention des pertes de l'entreprise a transmis un communiqué à tous les magasins du Québec leur rappelant la procédure en vigueur. Il leur a remis un exemplaire de celle-ci.
- En février 2010, un nouveau communiqué a été transmis par la directrice des services à la clientèle à tous les magasins du Québec. Le communiqué reprend les règles applicables en matière de protection des renseignements personnels et prévoit un mécanisme afin que les directeurs confirment que les règles ont été revues avec le personnel.
- Enfin, le 9 mars 2010, le directeur régional de l'entreprise a fait un rappel à la succursale de Brossard, afin de souligner à nouveau l'importance de ne pas collecter les renseignements inscrits sur les cartes d'identité fournies par les clients.

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

Le président,

Jacques Saint-Laurent

c. c. M. ..., directeur
Succursale Brossard