

Montréal, le 31 mars 2010

M^e
...,
... (Québec)

N/Réf. : 09 15 57

Maître,

La présente donne suite à la plainte que M. ... a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission), le 2 septembre 2009, à l'endroit de l'entreprise Home Depot, succursale Bouvier, à Québec.

Essentiellement, le plaignant soumet que l'entreprise aurait exigé qu'il exhibe son permis de conduire afin que les renseignements qui y sont inscrits soient consignés dans le système informatique de l'entreprise afin de lui permettre d'utiliser la carte de crédit temporaire délivrée par l'entreprise au moment de payer ses achats.

Les faits en cause ne sont pas contestés par l'entreprise. Toutefois, vous précisez que les règles de pratiques de l'entreprise exigées pour le Québec et le Canada avaient été, par erreur, mal appliquées par deux des employées de la succursale Bouvier, à Québec, et qu'il s'agissait d'un incident malheureux, mais isolé. À cet égard, vous nous avez confirmé que le numéro de permis de conduire recueilli erronément par l'employée a été supprimé des bases de données de l'entreprise.

En ce sens, vous avez remis à la Commission les règles de pratiques appliquées au Québec et au Canada par l'entreprise lorsqu'une personne désire payer avec une carte de crédit temporaire.

Ces règles sont à l'effet que le préposé à la caisse doit vérifier l'identité de la personne qui désire payer avec cette carte temporaire afin de s'assurer que c'est bien le détenteur du compte qui effectue les achats. Les pièces d'identité demandées doivent être émises par le gouvernement fédéral ou provincial et doivent permettre de reconnaître la personne concernée. Toujours selon ces règles, vous précisez qu'au Québec et au Canada, le préposé ne doit pas

enregistrer le numéro de la pièce d'identité utilisée pour l'identification de la personne, contrairement à la pratique qui a cours aux États-Unis. Toutefois, le système informatique utilisé au Canada est basé sur celui des États-Unis et il commande automatiquement l'enregistrement du numéro de la pièce d'identité. La règle s'appliquant au Québec est donc à l'effet que le préposé doit ignorer cette requête et passer à l'étape suivante de la transaction.

En ces circonstances et pour réduire le risque qu'un tel incident ne se reproduise, l'entreprise s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes :

- clarifier ses règles de pratique applicables au Québec concernant la vérification de l'identité des clients qui désirent payer avec un numéro de compte temporaire;
- émettre un communiqué interne et le diffuser dans toutes ses succursales du Québec concernant la vérification de l'identité des clients;
- modifier, à moyen terme, son système informatique utilisé au Québec et au Canada afin que le préposé ne soit pas faussement invité à enregistrer le numéro de la pièce d'identité qu'il a consultée pour vérifier l'identité du client.

Comme mentionné dans votre correspondance du 18 décembre 2009, la Commission souhaite recevoir, à titre de suivi, un compte rendu des mesures mises en œuvre par Home Depot à ce sujet.

Compte tenu de ce qui précède et considérant les engagements de l'entreprise, la Commission ferme le dossier relatif à la présente plainte, étant entendu qu'un compte rendu nous sera acheminé concernant l'état d'avancement des mesures proposées pour corriger la situation.

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

Christiane Constant
Juge administratif