



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Bureau de Québec
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

Bureau de Montréal
Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: 514 873-4196
Télécopieur: 514 844-6170

Sans frais: 1 888 528-7741 cai.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

RECOMMANDÉ

Montréal, le 8 février 2015

Maître
LAVERY, DE BILLY
1, Place Ville-Marie, bureau 4000
Montréal (Québec) H3B 4M4

Objet : Plainte à l'endroit de la Caisse populaire Desjardins de Gatineau
N/Réf. : 1006750

La présente donne suite à la plainte que M. (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) le 8 avril 2013, à l'encontre de la Caisse populaire Desjardins de Gatineau (l'entreprise).

Objet de la plainte

La plainte porte sur la collecte de renseignements personnels. Plus particulièrement, le plaignant allègue qu'un employé de l'entreprise a collecté ses numéros de permis de conduire et d'assurance maladie lors d'un retrait d'argent (3000 \$) au comptoir de l'une des succursales de l'entreprise à Gatineau.

Enquête

À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission a procédé à une enquête, conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

Le 11 juin 2013, la Direction de la surveillance de la Commission écrit à l'entreprise pour obtenir sa version des faits, ainsi que des précisions quant aux règles soutenant la façon de faire de l'entreprise et la nécessité, pour elle, de collecter des renseignements personnels concernant les clients.

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

Le 7 août 2013, M^e _____, procureur du Mouvement des Caisses Desjardins dont fait partie l'entreprise, répond par écrit. Il soutient que

« les politiques de [l'entreprise] en matière de collecte de renseignements varient selon qu'il s'agisse d'une transaction effectuée au comptoir de [l'entreprise] où le client est membre (« mode caisse ») ou d'une transaction faite au comptoir d'une autre caisse (« mode inter-caisse »). [...] En mode inter-caisses, la transaction est alors tripartite; elle implique le membre, la caisse intermédiaire et la caisse d'origine du membre. La caisse intermédiaire n'a cependant pas accès aux renseignements personnels consignés dans le dossier du membre ».

Il soutient également que

« [...] en mode inter-caisses, lorsque la transaction excède un certain montant (1000 \$ si la transaction est effectuée sans carte d'accès et 3000 \$ si la transaction est effectuée avec la carte d'accès et le NIP), la caisse intermédiaire doit obtenir une pièce d'identité supplémentaire, inscrire le numéro de la pièce sur le bordereau de retrait et obtenir une autorisation de la caisse d'origine du membre ».

Il soutient aussi que

« [p]uisque le plaignant n'avait pas sa carte d'accès en sa possession, [...] la collecte du numéro de permis de conduire, du numéro d'assurance maladie ou d'une pièce équivalente était non seulement nécessaire à l'objet du dossier, mais qu'elle était en outre autorisée voire même requise par la loi.

[...]

Au surplus, nous soumettons que la vérification de l'identité de la personne qui désire retirer de l'argent d'un compte est une obligation essentielle qui fait partie intégrante du contrat bancaire. Cette vérification et la collecte de renseignements qui en découle sont donc nécessaires à l'exécution de ce contrat au sens de l'article 9 de [la Loi sur le privé].

[...]

En somme, nous vous soumettons que ni le Code de la sécurité routière, ni la Loi sur l'assurance maladie, et encore moins la [Loi sur le privé], ne peuvent justifier l'interprétation restrictive que vous faites quant à la collecte des numéros contenus sur le permis de conduire et la carte d'assurance maladie ».

En terminant, il soutient que

« l'identification et la collecte du numéro de la carte d'identité est requise par le *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* pour certaines opérations, notamment lors de l'ouverture d'un compte ou d'une opération de change de plus de 3000 \$ ».

Par ailleurs, le 27 janvier 2015, le plaignant fait valoir à la Direction de la surveillance de la Commission qu'il a présenté sa carte d'accès lorsqu'il a voulu retirer de l'argent non pas à sa succursale habituelle, mais au comptoir de l'une des succursales de l'entreprise à Gatineau.

Analyse

La Loi sur le privé établit des règles relatives à la collecte, à l'utilisation, à la détention et à la communication de renseignements personnels à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise².

La Loi sur le privé prévoit qu'une personne qui exploite une entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue sur autrui et qu'elle doit le faire par des moyens licites. Elle prévoit également qu'une entreprise peut refuser de fournir un service si elle n'est pas en mesure de collecter les renseignements nécessaires à l'exécution du contrat.

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.

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 Loi sur le privé, article 1; *Code civil du Québec*, RLRQ, c. C-1991, article 1525.

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.

Par ailleurs, la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*³ oblige un certain nombre d'entités, comme les entités financières que sont, entre autres, les coopératives de services financiers ou encore les caisses populaires régies par une loi provinciale⁴, à vérifier l'identité de toute personne faisant affaire avec elles⁵.

Selon le Règlement sur le recyclage pris en application de cette loi, les entités financières doivent vérifier l'identité de toute personne pour qui elle ouvre un compte, mais aussi avant toutes opérations effectuées à l'égard de ce compte. L'identité de la personne est alors vérifiée au moyen de son certificat de naissance, son permis de conduire, sa carte d'assurance-maladie provinciale (si un tel usage n'est pas interdit aux termes de la loi provinciale applicable), son passeport ou tout document semblable. Les entités financières doivent ainsi indiquer sur un document qu'elles sont tenues de conserver le nom de la personne, les type et numéro de référence du document utilisé, de même que le lieu où il a été délivré.

54. (1) Sous réserve des articles 62 et 63, toute entité financière doit prendre les mesures suivantes :

a) conformément au paragraphe 64(1), vérifier l'identité de toute personne qui signe la fiche-signature relativement à tout compte, autre qu'un compte de carte de crédit, qu'elle ouvre, sauf dans le cas d'un compte d'affaires dont la fiche-signature est signée par plus de trois personnes habilitées à agir à l'égard du compte, si elle a vérifié l'identité d'au moins trois de ces personnes;

[...]

64. (1) Dans les cas prévus aux articles 53, 53.1, 54, 55, 56, 57, 59, 59.1, 59.2, 59.3, 59.4, 59.5, 60 et 61, l'identité de la personne est vérifiée, au moment prévu au paragraphe (2) et conformément au paragraphe (3) :

³ LC 2000, c. 17, la Loi sur le recyclage.

⁴ *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, DORS/2002-184, article 1, le Règlement sur le recyclage.

⁵ Loi sur le recyclage, articles 5 et 6.1.

a) au moyen de son certificat de naissance, son permis de conduire, sa carte d'assurance-maladie provinciale (si un tel usage n'est pas interdit aux termes de la loi provinciale applicable), son passeport ou tout document semblable;

[...]

(2) Les vérifications sont effectuées :

a) dans les cas prévus à l'alinéa 54(1)a), au paragraphe 57(1) et à l'alinéa 60a), avant toute opération effectuée à l'égard du compte, sauf le dépôt initial;

[...]

(3) Sauf indication contraire du présent règlement, seuls les documents originaux valides et non échus peuvent servir à vérifier l'identité d'une personne conformément aux alinéas (1)a) ou (1.1)a).

67. Toute personne ou entité qui est tenue de vérifier l'identité d'une personne en application du présent règlement relativement à un document que la personne ou l'entité a constitué et qu'elle est tenue de conserver en application du présent règlement, ou à une opération financière qu'elle a effectuée et à l'égard de laquelle elle doit tenir un document en application du présent règlement ou de l'article 12.1 du Règlement sur la déclaration des opérations douteuses — recyclage des produits de la criminalité et financement des activités terroristes, doit indiquer dans le document, ou joindre à celui-ci le nom de la personne ainsi que les renseignements suivants :

a) si l'identité est vérifiée au moyen du certificat de naissance de la personne, de son permis de conduire, de sa carte d'assurance-maladie provinciale (si un tel usage n'est pas interdit aux termes de la loi provinciale applicable), de son passeport ou d'un document semblable, les type et numéro de référence du document utilisé, de même que le lieu où il a été délivré;

[...]

En l'espèce, l'entreprise était justifiée de recueillir le numéro de permis de conduire du plaignant et de le conserver, puisque ce renseignement était nécessaire à son identification, tel que requis par la réglementation précitée. La collecte et la conservation de ce renseignement sont donc conformes aux dispositions de la Loi sur le privé.

En ce qui concerne le numéro de la carte d'assurance maladie, au Québec, la *Loi sur l'assurance maladie*⁶ prévoit que « la production de la carte d'assurance maladie [...] 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 »⁷.

Cependant, comme l'a déjà reconnu la Commission à l'égard d'une entreprise de même nature qu'en l'espèce, la vérification de l'identité d'une personne au moyen de sa carte d'assurance maladie est autorisée et, dans la mesure où cette entreprise laisse au client le libre-choix de la pièce d'identité qu'il veut fournir et que cette pièce respecte les exigences du Règlement sur le recyclage, elle peut recueillir et conserver le numéro inscrit sur la carte d'assurance maladie⁸.

En l'espèce, comme mentionné le 7 août 2013 par le procureur de l'entreprise, la procédure de l'entreprise applicable lors d'une transaction excédant un certain montant dans une succursale autre que celle du client requiert que celui-ci présente deux pièces d'identité de son choix afin de pouvoir vérifier son identité.

Dans le document intitulé « Pièces d'identité reconnues » transmis autant par le plaignant que par le procureur de l'entreprise, le permis de conduire et la carte d'assurance maladie provinciale figurent au nombre des pièces formelles qui peuvent être présentées à des fins de vérification d'identité.

Il est également prévu dans la procédure de l'entreprise que la succursale doit inscrire l'un des numéros dans le champ prévu à cette fin sur la page d'écran de l'ordinateur du caissier et l'autre sur le bordereau de retrait.

Dans ces circonstances, l'entreprise était justifiée de recueillir le numéro d'assurance maladie du plaignant et de le conserver, puisque ce renseignement était nécessaire à son identification, tel que requis par le Règlement sur le recyclage. La collecte et la conservation de ce renseignement sont donc conformes aux dispositions de la Loi sur le privé.

⁶ RLRQ, c. A-29.


⁷ Précité, article 9.0.0.1.

⁸ *X. c. Caisse Desjardins du Parc Sir-G.-É.-Cartier de Montréal*, CAI 09 23 03, 3 août 2011, c. Constant.

Conclusion

À la lumière de ce qui précède, la Commission conclut que l'entreprise n'a pas contrevenu aux articles 5 et 9 de la Loi sur le privé.

Par conséquent, la Commission ferme le présent dossier.


Cynthia Chassigneux
Juge administratif

c. c.