



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1012467-S
Nom de l'entreprise : Concept Cardio Plus
Date : 16 octobre 2018
Membre : M^e Cynthia Chassigneux

DÉCISION

PLAINTÉ en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

Objet de la plainte

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'encontre de Concept Cardio Plus (l'entreprise).

[2] La plainte porte sur la collecte de renseignements personnels. Plus particulièrement, la plaignante allègue que l'entreprise recueille et enregistre dans son système informatique la photographie de ses clients pour leur permettre d'accéder à ses installations sportives.

[3] Elle mentionne qu'elle a toujours refusé de fournir sa photographie à l'entreprise et que cela ne l'empêchait pas d'accéder aux installations sportives. Toutefois, elle précise que, depuis quelques mois, l'entreprise ne lui permet plus d'avoir accès aux services liés à son abonnement, et ce, tant qu'elle n'aura pas fourni sa photographie.

Enquête

[4] À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission procède à une enquête, conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé.

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

[5] Elle interpelle l'entreprise afin d'obtenir sa version des faits et des précisions sur la nécessité de collecter la photographie des personnes qui souhaitent accéder à ses installations sportives. Elle demande également à ce que soit transmis tout document en lien avec le présent dossier.

[6] Le directeur de l'entreprise répond aux demandes de la Direction de la surveillance de la Commission. En plus de transmettre le contrat d'abonnement signé par la plaignante, il mentionne que :

« la collecte est nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat. [...] »

La photographie du visage du client est obligatoire. Elle nous permet d'attribuer une identité visuelle au client. Cette identité permet de repérer la fraude : n'importe quel usager peut scanner une carte et se faire passer pour un client. [...] Dans la même perspective, apposer la photographie du client sur sa carte entraînerait les mêmes risques de fraude. Il est plus sécuritaire que la photo du client soit dans notre système informatisé que sur sa carte à laquelle tout le monde a accès. Les conséquences de la perte d'une carte avec photo et informations sont plus dommageables que celles d'une carte munie d'un code à barres seulement, comme la nôtre. [...]

Pour notre entreprise, ne pas exiger la photo du client nous apporterait un manque de revenus. Tous les membres pourraient les prêter à n'importe qui, et ce sans que nous soyons au courant. Le tourniquet ne peut distinguer la personne qui a accès au centre ni l'employé, s'il n'y a pas de photographie. Nous ne pouvons malheureusement pas utiliser un employé seulement pour identifier les clients qui entrent au centre. Les employés doivent se déplacer dans l'établissement pour répondre aux demandes des membres et pour les aider. Ils ont aussi d'autres tâches à effectuer. »²

Avis d'intention

[7] À la lumière des précisions et des documents transmis à sa Direction de la surveillance, la Commission émet un avis d'intention dans lequel elle informe l'entreprise qu'elle pourrait conclure que cette dernière contrevient à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels, comme la photographie de ses clients, qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier, soit l'abonnement à ses installations sportives.

² Réponse du directeur de l'entreprise en date du 31 mai 2016.

[8] L'avis d'intention précise que la Commission pourrait, dès lors, ordonner à l'entreprise :

- de cesser de recueillir la photographie de ses clients pour les identifier au moment où ils accèdent à ses installations sportives;
- de détruire les photographies de ses clients actuels enregistrées dans son système.

[9] L'avis d'intention mentionne également que la Commission pourrait aussi conclure que l'entreprise contrevient à l'article 9 de la Loi sur le privé.

[10] La Commission pourrait alors ordonner à l'entreprise de cesser de refuser l'accès à ses installations sportives aux personnes qui ne souhaitent pas que leur photographie soit associée à leur carte de membre et enregistrée dans le système informatique de l'entreprise.

[11] En effet, d'une part, la Commission indique dans son avis d'intention qu'elle s'interroge sur la nécessité pour l'entreprise de prendre la photographie des personnes qui s'abonnent afin de leur permettre d'accéder à ses installations sportives.

[12] D'autre part, elle s'interroge également quant à savoir si l'entreprise a quantifié le nombre de fraudes dont son directeur fait mention et quelles sont les méthodes qui ont été envisagées pour remédier à cette situation en dehors de la collecte de la photographie. À ce titre, la Commission se questionne sur la nécessité pour l'entreprise d'exiger la photographie des clients pour contrer la fraude alors qu'il ressort des affirmations du directeur de l'entreprise qu'il n'y a pas toujours un employé à la réception pour vérifier que la photographie associée à la carte de membre et enregistrée dans le système informatique de l'entreprise concorde avec le client qui passe sa carte³. Par conséquent, la Commission se demande comment l'entreprise peut s'assurer que la personne qui passe le tourniquet est bien celle dont l'image est enregistrée dans le système s'il n'y a pas toujours un employé à la réception.

[13] Certes, le système informatique bloque le tourniquet si la personne qui souhaite accéder aux installations sportives n'a pas une carte enregistrée dans ledit système⁴, mais en l'absence d'un employé à la réception cela ne permet pas de contrer l'entrée d'une personne en possession d'une carte enregistrée dans le système même si elle n'est pas la personne qui est associée à la carte.

³ Tel qu'il appert de la réponse transmise par le directeur de l'entreprise le 31 mai 2016.

⁴ Tel qu'il appert de la réponse transmise par le directeur de l'entreprise le 21 juin 2016.

[14] Partant, la Commission précise à l'entreprise qu'il lui appartient de démontrer que la photographie qu'elle recueille est nécessaire à l'objet du dossier qu'elle constitue au sujet de ses clients.

[15] Pour ce faire, elle indique à l'entreprise qu'elle doit démontrer, à l'aide d'éléments concrets et probants, que le ou les objectif(s) poursuivi(s) par cette collecte sont légitimes, importants, urgents et réels. De plus, l'entreprise doit démontrer que l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer cette collecte est proportionnelle aux objectifs poursuivis. Notamment, elle doit démontrer qu'il n'existe pas d'autres moyens moins attentatoires à la protection des renseignements personnels qui permettent d'atteindre ces objectifs.

[16] D'autre part, dans son avis d'intention, la Commission rappelle à l'entreprise que, même avec le consentement de la personne concernée, elle ne peut pas recueillir des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier.

Observations de l'entreprise

[17] Le procureur de l'entreprise, en plus de transmettre la déclaration écrite du président de l'entreprise, répond à l'avis d'intention de la Commission en ce qui concerne la nécessité des renseignements personnels recueillis et le refus d'acquiescer à une demande de service.

[18] Tout d'abord, relativement à la nécessité, il soutient que :

[...] la prise de photos des personnes signant des contrats d'abonnement et la conservation desdites photos dans le système informatique de l'entreprise sont nécessaires à l'objet du dossier au sens de l'article 5 de la Loi sur le privé en ce que :

1. [...], il est impératif pour l'Entreprise de conserver une photographie des membres détenant une carte d'accès afin de s'assurer que les personnes désirant accéder aux installations sont réellement celles détenant un abonnement et ayant payé leurs frais d'adhésion;
2. Le système en place, [...], est un moyen efficace de prévenir la fraude et notre cliente intercepte annuellement entre quarante (40) et soixante (60) personnes tentant d'accéder frauduleusement aux installations de celles-ci;
3. Ce qui précède constitue des éléments concrets et probants démontrant que l'objectif poursuivi ici, soit la prévention des

fraudes, constitue un objectif légitime, important, urgent et réel pour l'Entreprise;

4. Par ailleurs, nous soumettons que l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer la prise de photos au moment de la conclusion d'un contrat d'abonnement est proportionnelle à l'objectif poursuivi, soit ici de prévenir les fraudes. [...];
5. D'autre part, il serait difficile pour l'Entreprise de contrôler efficacement l'identité des personnes désirant accéder à ses installations sans avoir recours au système d'identification présentement utilisé par celle-ci. En effet, en l'absence de photographie de ses clients dans son système informatique, le seul moyen pour l'Entreprise de contrôler l'identité des personnes désirant accéder à ses installations serait de demander, à chaque personne munie d'une carte d'accès, de présenter une carte d'identité valide avec photo afin de s'identifier;
6. Outre le fait qu'un tel système pourrait entraîner des délais au tourniquet et rendre certains clients mal à l'aise, une telle façon de procéder pourrait également contrevenir à la loi;
7. En effet, la plupart des gens, lorsqu'ils se déplacent, n'ont qu'une ou deux cartes d'identité valides avec photo sur eux, soit normalement la carte d'assurance maladie, le permis de conduire ou les deux. Or, ces deux cartes d'identité ne peuvent être exigées qu'aux fins spécifiques prévues par la loi, et ce, tel qu'énoncé dans la décision *Moses c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Garde* rendue par la Commission;

[...] ⁵.

[19] Ensuite, en ce qui concerne le refus d'acquiescer à une demande de service, il soutient que « l'Entreprise est en droit, conformément à l'article 9(1) de la *Loi sur le privé*, d'exiger que les personnes souhaitant accéder à ses installations sportives fournissent une photographie qui sera associée à leur carte d'accès et enregistrée dans le système informatique de l'Entreprise ».

Analyse

⁵ Réponse du procureur de l'entreprise en date du 8 février 2018.

[20] 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 entreprise⁶.

[21] En l'espèce, à la lumière des observations écrites présentées par l'entreprise en cours d'enquête et à la suite de son avis d'intention, la Commission doit se prononcer sur la nécessité des renseignements personnels recueillis par l'entreprise, plus particulièrement la photographie des personnes souhaitant accéder à ses installations sportives, et sur le refus d'acquiescer à une demande de service.

a) La nécessité des renseignements personnels recueillis

[22] 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.

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.

[23] Le critère de nécessité énoncé à cet article s'interprète à la lumière de la finalité poursuivie par l'entreprise qui recueille des renseignements personnels.

[24] Dans l'affaire *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X⁷*, la Cour du Québec propose d'interpréter l'exigence de nécessité de la manière suivante :

[44] [...] Un renseignement sera donc nécessaire non pas lorsqu'il pourra être jugé absolument indispensable, ou au contraire simplement utile. Il sera nécessaire lorsque chaque fin spécifique poursuivie par l'organisme, pour la réalisation d'un objectif lié à ses attributions, sera légitime, importante, urgente et réelle, et lorsque l'atteinte au droit à la vie privée que pourra constituer la cueillette, la communication ou la conservation de chaque élément de renseignement sera proportionnelle à cette fin. Cette proportionnalité jouera en faveur de l'organisme lorsqu'il sera établi que l'utilisation est rationnellement liée à l'objectif, que

⁶ Loi sur le privé, article 1; *Code civil du Québec*, RLRQ, c. C-1991, article 1525.

⁷ [2003] C.A.I. 667 CCQ; 2003 CanLII 4405 (QC CQ).

l'atteinte est minimisée et que la divulgation du renseignement requis est nettement plus utile à l'organisme que préjudiciable à la personne. Autrement, le droit à la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels devra prévaloir.

[Nos soulignements]

[25] En 2010, la Cour du Québec⁸ a appliqué à nouveau ce test lors de l'interprétation du critère de nécessité en précisant que :

[153] Ce test a l'avantage de tenir compte de la nature du renseignement et du besoin réel de l'organisme dans l'exercice de ses attributions en comparant le degré d'exigence que commande le besoin à l'expectative du préjudice pouvant être causé par l'atteinte aux droits de la personne.

[154] Ce test a pour effet pratique de soupeser les besoins de l'un dans l'optique de la finalité de ses fonctions et le préjudice pouvant être causé à l'autre.

[26] Le test énoncé par la Cour du Québec dans l'affaire *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X⁹* s'applique également lorsqu'il convient d'analyser le critère de nécessité prévu à l'article 5 de la Loi sur le privé¹⁰.

[27] Ainsi, à la lumière des éléments dont elle dispose, la Commission doit déterminer si l'entreprise a démontré, à l'aide d'éléments concrets et probants, que les objectifs poursuivis par la collecte de la photographie de ses clients sont légitimes, importants, urgents et réels et que l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer cette collecte est proportionnelle à ces objectifs.

- **Les objectifs poursuivis sont-ils légitimes, importants, urgents et réels ?**

[28] Après avoir pris connaissance de l'ensemble des réponses de l'entreprise, la Commission constate que les objectifs poursuivis par l'entreprise en recueillant la photographie de ses clients sont, non seulement, de s'assurer de l'identité des personnes qui souhaitent accéder à ses installations sportives, mais aussi de lutter contre la fraude et, par le fait même, réduire d'éventuelles pertes de revenus.

[29] Nonobstant l'aspect économique, la Commission comprend que l'entreprise cherche à s'assurer que les personnes qui souhaitent accéder à ses

⁸ *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, 2010 QCCQ 9397.

⁹ Précité, note 7.

¹⁰ *Synergie Hunt International inc. c. Trinque Tessier*, 2017 QCCQ 13747.

installations sportives sont bien celles qui sont enregistrées dans son système informatique et qui ont payé leur abonnement.

[30] La Commission est donc d'avis qu'en l'espèce les objectifs poursuivis par l'entreprise répondent à la première partie du test énoncé par la Cour du Québec, en ce sens qu'ils sont légitimes, importants, urgents et réels.

[31] La Commission doit désormais considérer la seconde partie du test à savoir si l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer cette collecte et cet enregistrement est proportionnelle aux objectifs poursuivis par l'entreprise.

- L'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer cette communication est-elle proportionnelle aux objectifs poursuivis ?

[32] Pour se prononcer sur la seconde partie du test, la Commission doit se demander si l'entreprise a démontré que la collecte et l'enregistrement des photographies dans son système informatique sont rationnellement liés aux objectifs poursuivis, que l'atteinte est minimisée et que la collecte et l'enregistrement sont plus utiles pour elle que préjudiciables aux personnes concernées.

[33] En effet, dans l'affaire *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X*¹¹ qui reprend le test de l'arrêt *R. c. Oakes*¹², il est précisé que

[40] [...] La limitation peut être raisonnable et justifiée, dans le cadre d'une société libre et démocratique, plus précisément si elle rencontre les exigences d'un critère en deux volets :

2.1. Elle répond à un objectif important, légitime, urgent et réel.

2.2. Elle est proportionnée à l'importance de l'objectif.

Enfin, cette limitation sera proportionnée si elle rencontre trois dernières exigences :

2.2.1. Elle est rationnellement liée à l'objectif poursuivi.

2.2.2. L'atteinte au droit garanti qu'elle suppose est minimisée.

2.2.3. L'effet utile de l'atteinte est proportionnellement plus important que le préjudice qu'il représente pour la personne.

[34] À la lumière des éléments dont elle dispose, la Commission ne peut en arriver à une telle conclusion.

¹¹ Précité note 7.

¹² [1986] 1 R.C.S. 103.

[35] D'abord, la Commission constate que ce qui permet au tourniquet de se déclencher, en présence ou non d'un employé au comptoir, ce n'est pas le fait que la photographie du client soit enregistrée dans le système informatique de l'entreprise, mais plutôt le fait que le code-barres qui est inscrit sur la carte le soit. La photographie, enregistrée dans le système informatique de l'entreprise, n'a pas d'incidence sur le déclenchement ou non du tourniquet.

[36] Ainsi, le fait de scanner le code-barres qui est sur la carte de membre permet de vérifier si un dossier est ouvert au nom de la personne qui se présente au comptoir auprès de l'entreprise. Si tel est le cas, le tourniquet se déclenche pour laisser passer la personne et la fiche client avec la photographie du membre s'affiche sur l'écran de l'ordinateur qui est au comptoir d'accueil. La photographie permet uniquement de s'assurer que la personne qui se présente au comptoir est bien celle qui est sur la photographie s'affichant à l'écran. Cette étape de reconnaissance est réalisée par l'employé qui se trouve au comptoir d'accueil et non par le système informatique. Or, selon l'entreprise, il n'y a pas toujours un employé au comptoir pour vérifier que la personne qui se présente est bien celle qui est enregistrée dans le système informatique. La Commission considère donc que la collecte et l'enregistrement de la photographie dans le système informatique de l'entreprise ne sont pas rationnellement liés aux objectifs poursuivis par l'entreprise.

[37] Par ailleurs, il ne ressort pas des réponses transmises par le procureur de l'entreprise¹³ en quoi le fait d'enregistrer la photographie des clients dans le système informatique de l'entreprise, plutôt que de l'apposer sur la carte d'accès, réduise les délais au tourniquet. En effet, dans tous les cas, l'employé au comptoir doit s'assurer que la personne qui souhaite accéder aux installations sportives de l'entreprise est bien celle qui est sur la photographie et ce, que celle-ci s'affiche à l'écran d'ordinateur, soit apposée sur la carte de membre ou encore sur une pièce d'identité avec photo en cas d'oubli de la carte de membre.

[38] Aussi, la preuve au dossier ne permet pas de dire en quoi il est plus sécuritaire d'enregistrer la photographie des clients dans le système informatique de l'entreprise que de l'apposer sur la carte de membre, ni en quoi le fait de devoir s'assurer que la personne qui se présente est bien celle dont la photographie est apposée sur la carte de membre est plus contraignant pour l'entreprise.

[39] De plus, contrairement à ce que soutient l'entreprise¹⁴, la Commission est d'avis que les conséquences d'une intrusion informatique seraient plus

¹³ Voir le paragraphe 19 de la présente décision.

¹⁴ Voir le paragraphe 7 de la présente décision.

importantes pour le client, considérant l'ensemble de renseignements personnels colligé par l'entreprise que la perte de sa carte de membre.

[40] En effet, en plus de la photographie, l'entreprise collecte, à l'aide de son contrat d'abonnement, les nom et prénom du client, sa date de naissance, ses adresse postale et électronique, son numéro de téléphone, son occupation, mais aussi des informations sur sa condition physique. Ces informations sont plus susceptibles de conduire au vol d'identité des clients de l'entreprise en cas d'intrusion informatique qu'en cas de perte d'une carte sur laquelle figurent uniquement le nom et l'adresse de l'entreprise, la photographie du membre et le code-barres permettant d'activer le tourniquet.

[41] Enfin, la Commission constate que l'entreprise ne semble pas avoir envisagé la possibilité de mettre en place d'autres mécanismes moins attentatoires à la vie privée qui lui permettraient de vérifier l'identité des personnes qui souhaitent accéder à ses installations sportives, par exemple le fait de demander à ses membres, en plus de scanner leur carte, de saisir un code de type numéro d'identification personnel (NIP) ou encore d'apposer la photographie des membres sur leur carte plutôt que de l'enregistrer dans le système informatique de l'entreprise.

[42] La Commission considère, en ce qui concerne la collecte et l'enregistrement de la photographie dans le système informatique de l'entreprise, que l'analyse du dossier ne permet pas de conclure que les risques d'atteinte au droit à la vie privée des personnes concernées ont été minimisés ni que cette atteinte est plus utile à l'entreprise que préjudiciable à ces personnes.

[43] Au regard de ce qui précède, la Commission considère que l'atteinte au droit à la vie privée n'est pas proportionnelle aux objectifs poursuivis par l'entreprise compte tenu des risques liés au fait de sauvegarder dans son système informatique la photographie des membres avec plusieurs autres informations détaillées au sujet des personnes souhaitant accéder aux installations sportives de l'entreprise. La Commission est donc d'avis que la deuxième partie du test de nécessité n'est pas rencontrée.

[44] Par conséquent, la Commission considère que l'entreprise n'a pas réussi à démontrer la nécessité de collecter et d'enregistrer dans son système informatique les photographies des personnes souhaitant accéder à ses installations sportives.

b) Le refus d'acquiescer à une demande de bien ou de service

[45] La Loi sur le privé prévoit également que nul ne peut refuser un bien ou un service à cause du refus d'une personne de fournir un renseignement personnel, à moins que cette collecte soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

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° 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.

[46] Compte tenu de ce qui précède au sujet de la nécessité, la Commission est d'avis que l'entreprise ne pouvait refuser l'accès à ses installations sportives à la plaignante au motif que cette dernière refusait que sa photographie soit collectée et sauvegardée dans le système informatique de l'entreprise.

[47] De plus, la collecte et l'enregistrement des photographies dans le système informatique de l'entreprise ne sont pas nécessaires à la conclusion ou à l'exécution du contrat, puisque d'autres moyens permettant de s'assurer de l'identité des personnes qui souhaitent accéder à ses installations sportives existent et sont moins attentatoires à la vie privée des personnes concernées.

Conclusions

[48] À la lumière de l'enquête et des observations écrites de l'entreprise, la Commission conclut que celle-ci ne respecte pas les obligations prévues à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant et en sauvegardant dans son système informatique des renseignements personnels, à savoir la photographie de ses membres, non nécessaires à l'objet du dossier.

[49] La Commission conclut également que l'entreprise ne respecte pas les obligations prévues à l'article 9 de la Loi sur le privé en refusant d'acquiescer à une demande de service à cause du refus de la plaignante de lui fournir un

renseignement personnel, à savoir sa photographie, qui n'était pas nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[50] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir la photographie de ses clients en vue de l'enregistrer dans son système informatique pour s'assurer de leur identité;

[51] **ORDONNE** à l'entreprise de détruire les photographies de ses clients actuels enregistrées dans son système informatique;

[52] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de refuser l'accès à ses installations sportives aux personnes qui refusent que leur photographie soit associée à leur carte de membre et enregistrée dans le système informatique de l'entreprise;

[53] **ORDONNE** à l'entreprise d'informer la Direction de la surveillance de la Commission des mesures prises afin de respecter la présente décision.

Original signé

Cynthia Chassigneux
Juge administrative