



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1017489-S

Nom de l'entreprise : Caisse Desjardins Sault-au-Récollet
– Montréal-Nord

Date : 21 décembre 2020

Membre : M^e Cynthia Chassigneux

DÉCISION

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

APERÇU

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) a reçu une plainte à l'endroit de la Caisse Desjardins Sault-au-Récollet – Montréal-Nord (la Caisse) quant à la collecte de renseignements personnels lors de l'ouverture d'un compte-chèques.

[2] Plus particulièrement, la plainte est à l'effet que la Caisse recueille les renseignements suivants :

- l'adresse résidentielle (actuelle et antérieure);
- le numéro de téléphone;
- la date de naissance;
- le numéro d'assurance sociale (NAS);
- la copie de la carte d'assurance maladie et du permis de conduire;
- le nom de l'employeur et autres sources de revenus;
- le statut de locataire ou de propriétaire et, le montant du loyer;
- les comptes bancaires et cartes de crédit détenues ailleurs.

¹ RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

[3] La plainte porte également sur le fait, qu'à cette étape, la Caisse vérifie le dossier crédit de la personne souhaitant ouvrir un compte-chèques.

[4] À la suite de cette plainte, la Commission a mené une enquête² auprès de la Caisse au sujet de la nécessité de recueillir chacun des renseignements décrits précédemment, de vérifier le dossier de crédit du futur membre et du consentement donné au moment de l'ouverture d'un compte-chèques³.

AVIS D'INTENTION DE LA COMMISSION ET OBSERVATIONS DE LA CAISSE

[5] Au terme de l'enquête⁴, la Commission transmet un avis d'intention à la Caisse l'informant des ordonnances et recommandations qu'elle pourrait rendre⁵ à son endroit relativement à la collecte du numéro d'assurance sociale (NAS) et au consentement prévu à la section « Renseignements personnels » du formulaire *Demande d'adhésion – Particuliers*⁶. En effet, la Commission indique qu'elle pourrait conclure que la Caisse ne respecte pas les articles 5 et 14 de la Loi sur le privé.

[6] Cet avis est également transmis à la Fédération des caisses Desjardins du Québec (la FCDQ), cette dernière ayant été interpellée dans le cadre de l'enquête.

[7] Dans la mesure où certains éléments de l'avis impliquent des documents et processus applicables à l'ensemble du réseau des caisses, c'est la FCDQ qui a répondu⁷ à la Commission en apportant des précisions quant à la collecte du NAS et au consentement.

² Loi sur le privé, article 81.

³ La Caisse a répondu aux questions des analystes-enquêteurs de la Commission. La Commission a pris connaissance des réponses et des documents transmis au soutien de celles-ci les 28 mai, 27 juin et 28 octobre 2019.

⁴ En cours d'enquête, la Caisse a indiqué que le statut de locataire ou de propriétaire, le montant du loyer, les comptes bancaires et cartes de crédit détenues ailleurs ne font pas partie de son processus pour l'ouverture d'un compte-chèques. La Commission n'en a donc pas tenu compte dans son avis d'intention.

⁵ Loi sur le privé, article 83.

⁶ Formulaire daté 2017-07 transmis par la Caisse le 28 octobre 2019.

⁷ Réponse en date du 24 novembre 2020. La Commission fonde la présente décision sur l'ensemble des éléments transmis en cours d'enquête et à la suite de son avis d'intention.

ANALYSE

[8] La Caisse est une coopérative de services financiers qui exerce ses activités au Québec⁸. À ce titre, elle est assujettie à la Loi sur le privé qui 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 entreprise⁹.

1. Les renseignements recueillis par la Caisse à l'ouverture d'un compte-chèques sont des renseignements personnels

[9] La Loi sur le privé prévoit que les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier constituent des renseignements personnels et ce, quelle que soit la nature de leur support et la forme sous laquelle ils sont accessibles¹⁰.

[10] Les renseignements à l'origine de la plainte, seuls ou combinés, constituent des renseignements personnels car ils permettent de faire connaître quelque chose (un renseignement) qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

[11] De plus, certains de ces renseignements personnels peuvent être qualifiés de sensibles. Il en va notamment du NAS, mais aussi des numéros que l'on retrouve sur la carte d'assurance maladie ou sur le permis de conduire. En effet, ces numéros sont propres à une personne physique qui, en principe, les conserve toute sa vie. Ce sont des identifiants uniques.

2. La Caisse doit tenir compte de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes dans le cadre de ses activités

[12] La Caisse a indiqué qu'elle est soumise à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*¹¹. Cette loi et son règlement d'application¹² prévoient que les entités financières comme la Caisse doivent tenir certains documents¹³, à savoir :

⁸ La Caisse est enregistrée au Registre des entreprises sous la matricule 1170620331.

⁹ Loi sur le privé, article 1.

¹⁰ Loi sur le privé, articles 1 et 2.

¹¹ LC 2000, c. 17, la Loi sur le recyclage. La plainte à l'origine du présent dossier datant de novembre 2017, la Commission a pris en considération les dispositions en vigueur à cette date.

¹² *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.

¹³ Règlement sur le recyclage, article 14.

- la fiche-signature du titulaire du compte;
- un document où sont consignés les nom et adresse du client et comportant les renseignements suivants, si le client est une personne, sa date de naissance et la nature de son entreprise ou sa profession, selon le cas.

[13] De plus, la Caisse doit vérifier l'identité de toute personne faisant affaire avec elle¹⁴. Pour ce faire, elle doit notamment se rapporter :

- à un document d'identité délivré par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial contenant le nom et la photographie de la personne et en confirmant que ce nom et cette photographie sont ceux de la personne¹⁵. Dans ce cas, il est prévu que la Caisse doit indiquer le nom de la personne concernée, la date de la vérification, le type de document utilisé, le numéro du document, le territoire et le pays de délivrance du document et, le cas échéant, sa date d'expiration¹⁶;
- à des renseignements figurant au dossier de crédit de la personne et en confirmant que les nom, adresse et date de naissance compris dans le dossier de crédit sont ceux de la personne¹⁷. Dans ce cas, il est prévu que la Caisse doit indiquer le nom de la personne concernée, la date de cette vérification, la source des renseignements et le numéro du dossier de crédit de cette personne¹⁸.

[14] La Commission accepte la prétention de la Caisse à l'effet qu'en plus de devoir respecter les obligations de la Loi sur le privé, elle doit également respecter celles prescrites par la Loi sur le recyclage et son règlement d'application.

[15] Par conséquent, la présente décision ne porte pas sur les renseignements suivants : adresse, numéro de téléphone, date de naissance et informations relatives à l'emploi. Elle ne porte pas non plus sur la carte d'assurance maladie, le permis de conduire et le dossier de crédit¹⁹.

¹⁴ Loi sur le recyclage, articles 5 b) et 6.1, Règlement sur le recyclage, article 54 a).

¹⁵ Règlement sur le recyclage, article 64(1)a).

¹⁶ Règlement sur le recyclage, article 64.2 a).

¹⁷ Règlement sur le recyclage, article 64(1)c).

¹⁸ Règlement sur le recyclage, article 64.2 c).

¹⁹ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Le dossier de crédit*, Janvier 2016; *Entreprises – Faites de bonnes affaires en ne collectant que ce qui est nécessaire*, Août 2020.

3. La collecte du NAS à l'ouverture d'un compte-chèques

[16] La Loi sur le privé prévoit qu'une personne qui exploite une entreprise doit avoir un intérêt sérieux et légitime pour constituer un dossier sur autrui²⁰ et qu'elle ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue sur autrui²¹.

[17] La Loi sur le privé prévoit également qu'une entreprise ne peut refuser de fournir un service si la collecte des renseignements personnels n'est pas nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat²².

[18] Le formulaire *Demande d'adhésion – Particuliers* utilisé lors de l'ouverture d'un compte comporte une case relative au NAS. La Caisse indique, qu'à l'exception d'un compte portant intérêt, la collecte du NAS n'est pas obligatoire. D'ailleurs, il est possible de procéder à l'ouverture d'un compte sans que le NAS de la personne n'apparaisse au dossier²³.

[19] Comme le futur membre n'est pas obligé de transmettre systématiquement son NAS et qu'il est possible d'ouvrir un compte n'emportant pas intérêt sans cet identifiant, la Commission n'émettra pas d'ordonnance.

[20] Toutefois, la Commission invite la Caisse à rappeler régulièrement à ses employés les cas dans lesquels la collecte du NAS n'est pas obligatoire pour l'ouverture d'un compte. Elle l'invite également à leur rappeler que pour vérifier le dossier de crédit du futur membre, il est reconnu que seuls les nom, adresse et date de naissance de ce dernier suffisent²⁴.

4. Le consentement prévu au formulaire *Demande d'adhésion - Particuliers*

[21] La Loi sur le privé prévoit que le consentement doit être manifeste, libre, éclairé, donné à des fins spécifiques et ne valoir que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé²⁵.

[22] La Commission considère que la section « Renseignements personnels » du formulaire *Demande d'adhésion – Particuliers* ne répond pas au critère de spécificité du consentement. En effet, on retrouve dans le même paragraphe des

²⁰ Loi sur le privé, article 4.

²¹ Loi sur le privé, article 5.

²² Loi sur le privé, article 9.

²³ Réponse de la Caisse en date du 28 mai 2019, réitérée le 24 novembre 2020.

²⁴ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Le dossier de crédit*, Janvier 2016; *Entreprises. Faites de bonnes affaires en ne collectant que ce qui est nécessaire*, Août 2020.

²⁵ Loi sur le privé, article 14.

consentements et des informations sur l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels recueillis par la Caisse.

[23] Ainsi, par exemple on peut y lire, entre autres, que le futur membre :

- consent à ce que la Caisse recueille auprès de toute institution financière, de tout agent de renseignements personnels et de tout employeur les renseignements jugés nécessaires, incluant ses références d'emploi et son dossier de crédit, pour gérer les aspects opérationnels de ses comptes et pour réévaluer ses engagements financiers;
- accepte que la Caisse divulgue à tout agent de renseignements personnels, les renseignements qu'elle détient sur ses engagements financiers afin que l'agent mette à jour le dossier qu'il détient sur lui.

[24] On peut également y lire que le futur membre comprend :

- qu'il peut demander à être retiré des listes nominatives constituées par la Caisse;
- que la Caisse peut communiquer certains de ses renseignements personnels pour répondre aux obligations légales et réglementaires qui lui incombent en tant qu'entreprise.

[25] La Commission considère que la Caisse, en ne permettant pas au futur membre de consentir séparément aux finalités énoncées précédemment, ne répond pas au critère de spécificité du consentement.

[26] La FCDQ, en réponse à l'avis d'intention de la Commission, indique entreprendre une refonte importante des consentements à l'échelle de l'organisation. Elle précise dès lors que les commentaires et propositions de la Commission à ce sujet seront pris en considération dans la refonte des formulaires lors de l'opérationnalisation de cette refonte²⁶. La Commission prend acte de cette refonte.

CONCLUSION

[27] À la lumière de ce qui précède, la Commission considère la plainte non fondée.

²⁶ Réponse en date du 24 novembre 2020.

[28] Toutefois, la Commission considère que la section « Renseignements personnels » du formulaire *Demande d'adhésion – Particuliers* utilisé par la Caisse ne répond pas au critère de spécificité du consentement prévu à l'article 14 de la Loi sur le privé.

POUR CES MOTIFS, la Commission

[29] **RECOMMANDE** à la Caisse, par l'entremise de la FCDQ, de modifier le formulaire *Demande d'adhésion – Particuliers* pour faire en sorte que la section « Renseignements personnels » permette d'exprimer un consentement spécifique pour chacune des finalités envisagées.

Cynthia Chassigneux
Membre de la Commission, section de surveillance