



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1022182-S

Nom de l'organisme : La Compagnie Jean Duceppe

Date : 28 juillet 2021

Membre : M^e Rady Khuong

DÉCISION
(FERMETURE)

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

APERÇU

[1] La Direction de la surveillance de la Commission d'accès à l'information (la Commission) a entamé de sa propre initiative une inspection à l'endroit de la Compagnie Jean Duceppe (l'Entreprise).

[2] La pratique en cause consiste à octroyer un tarif pour l'achat de billets de théâtre au prix correspondant à l'âge du participant, en demandant de téléverser un document comportant une preuve d'âge à même le formulaire d'inscription en ligne.

[3] La Commission charge une inspectrice en conformité législative et réglementaire de sa Direction de la surveillance de l'inspection de procéder à une inspection auprès de l'Entreprise². L'inspection vise à déterminer si la collecte et la détention de renseignements personnels par l'Entreprise, soit les pièces d'identité des clients, téléversées sur son site internet dans le cadre de la promotion « ton âge égale ton prix » (la promotion), sont justifiées en vertu de la Loi sur le privé.

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

² Inspection menée conformément aux articles 80.2 et 80.3 de la Loi sur le privé.

CONSTATS DE LA COMMISSION AU TERME DE L'INSPECTION

[4] À la lumière des éléments contenus au dossier, un rapport d'inspection est produit par l'inspectrice. La Commission fait les constats suivants :

- L'Entreprise est une agence de spectacles et d'artistes qui exerce son activité au Québec³. À ce titre, elle est soumise à la Loi sur le privé⁴ ;
- L'Entreprise produit des spectacles de théâtre à la Place des Arts et en tournée dans la province de Québec. Près de 100 000 spectateurs sont touchés par les œuvres proposées, sur une base annuelle ;
- L'Entreprise compte entre 11 et 25 employés salariés au Québec ;
- Pour bénéficier de la promotion, une personne doit remplir le formulaire sur le site internet de l'Entreprise et y joindre une copie d'une pièce d'identité contenant sa date de naissance ;
- Toute pièce d'identité, avec ou sans photo, sur laquelle figure la date de naissance est acceptée ;
- Un employé de l'entreprise complète le compte client, et y inscrit le prénom et nom de famille du client, son courriel, ainsi que sa date de naissance ;
- La date de naissance est demandée une seule fois. Une fois que le compte est créé, l'Entreprise ajuste chaque année le prix du billet en fonction de la date de naissance du client ;
- Le système informatique ne permet pas d'inscrire uniquement l'année de naissance ;
- L'agente au service à la clientèle est la seule personne qui consulte les copies de pièces d'identité transmises par les clients via le site internet ;
- Par la suite, les personnes suivantes ont accès aux renseignements inscrits au compte client : les préposés à la billetterie de la Place des Arts, les préposés aux abonnements de Duceppe, la directrice du marketing et le stratège numérique ;
- Les copies des pièces d'identité sont détruites une fois les comptes clients créés, et aucune copie n'est conservée sur les serveurs de l'Entreprise ;

³ L'Entreprise est enregistrée au registraire des entreprises sous le numéro 1142806836.

⁴ Loi sur le privé, article 1.

- Les clients qui ne souhaitent pas communiquer une copie de leur pièce d'identité en ligne peuvent se présenter physiquement au siège social de l'Entreprise pendant les heures d'ouverture pour s'inscrire à la promotion ; cependant, l'Entreprise constate que les jeunes préfèrent en majorité s'inscrire en ligne.

[5] Le dossier est transféré en enquête. Après ce transfert, l'Entreprise informe la Commission d'une modification de sa pratique à compter d'octobre 2020.

CONSTATS DE LA COMMISSION AU TERME DE L'ENQUÊTE

[6] À la lumière des éléments contenus au dossier, un rapport d'enquête est produit par l'enquêtrice. La Commission fait les constats suivants :

- Depuis octobre 2020, l'Entreprise ne demande plus aux clients qui souhaitent bénéficier de la promotion de téléverser une pièce d'identité via son site internet. Les clients doivent désormais se présenter à un guichet virtuel du service à la clientèle sur la plateforme zoom. Ils sont invités à présenter une preuve d'âge à la caméra. La préposée inscrit alors la date de naissance dans la fiche client du logiciel de billetterie ;
- L'agente au service à la clientèle est la seule personne qui consulte via zoom la pièce d'identité, aux fins de cette vérification ;
- Quant aux renseignements détenus, l'Entreprise a également modifié sa pratique et n'inscrit plus le jour de naissance du client ;
- Puisque le système ne permet pas d'inscrire uniquement l'année de naissance, il a été convenu d'inscrire systématiquement le premier jour du mois afin de respecter la vie privée du client ;
- Aucune capture d'écran et aucun enregistrement de la séance zoom n'est effectué lors de cette opération.

ANALYSE

1. L'Entreprise est assujettie à la Loi sur le privé

[7] L'Entreprise est inscrite au Registraire des entreprises et exploite une entreprise au Québec. Ainsi, elle est assujettie à la Loi sur le privé, qui prévoit

notamment les règles qu'une entreprise doit respecter lors de la cueillette et de l'utilisation de renseignements personnels.

2. La pièce d'identité est composée en substance de renseignements personnels

La promotion requiert que le client présente une pièce d'identité contenant son âge, pour bénéficier d'un tarif équivalent à son âge. La pièce d'identité est composée en substance de renseignements personnels et la Loi sur le privé s'applique à sa collecte et à son utilisation.

3. La nécessité de la collecte de renseignements personnels

[8] L'Entreprise a modifié sa pratique pour procéder à la collecte et l'utilisation des renseignements personnels aux fins de la promotion. Depuis octobre 2020, le client qui souhaite bénéficier de la promotion doit présenter une preuve d'âge via la plateforme zoom. Cette séance n'est pas capturée ni conservée sur le serveur de l'Entreprise. Cependant, le fait de visualiser cette pièce d'identité, même sans la conserver, constitue tout de même une collecte de renseignements personnels.

[9] Ainsi, cette collecte est assujettie au critère de nécessité prévu à la Loi sur l'accès. L'Entreprise peut recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier⁵.

[10] Pour faire cette démonstration, l'Entreprise doit démontrer le caractère légitime, important et réel de cette collecte et la proportionnalité de l'atteinte à la vie privée qu'elle constitue quant aux objectifs poursuivis⁶.

[11] La pratique de l'Entreprise consiste à octroyer un tarif préférentiel aux clients, en fonction de leur âge. L'objectif de cette pratique est d'encourager les jeunes clients à assister à des spectacles de théâtre, puisque plus son âge est bas, plus le client bénéficie d'un tarif avantageux.

[12] La Commission conclut que cet objectif est légitime, important et réel, compte tenu de la mission de l'Entreprise et des bénéfices que reçoivent les clients de la promotion.

⁵ Article 5 de la Loi sur le privé.

⁶ *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, (2003) C.A.I. 667 (C.Q.).

[13] La Commission conclut également que la pratique de l'Entreprise minimise l'atteinte à la vie privée, laquelle ne doit pas être disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi.

[14] Ainsi, l'Entreprise ne demande plus aux clients de téléverser une copie d'une preuve d'âge sur leur site internet. Le client doit présenter une pièce d'identité attestant de son âge via une rencontre sur la plateforme zoom, qui n'est pas l'objet d'une capture d'écran et n'est pas enregistrée.

[15] Les seuls renseignements que l'agente du service à la clientèle conserve à partir de cette rencontre zoom, sont le nom, le mois et l'année de naissance du client. Puisque le système ne permet pas d'omettre le jour de naissance, le premier jour du mois est systématiquement indiqué dans tous les dossiers clients.

[16] Cette façon de faire apparaît proportionnelle par rapport à l'objectif à atteindre, puisque le fait de procéder à une vérification via une rencontre non enregistrée sur la plateforme zoom, plutôt que par le téléversement des pièces d'identité, permet à l'Entreprise de se limiter à utiliser les seuls renseignements requis pour atteindre l'objectif poursuivi. Ce faisant, l'Entreprise évite de conserver les autres renseignements qui apparaissent sur la pièce d'identité et qui ne sont pas requis pour appliquer la promotion.

CONCLUSION

[17] À la lumière de ce qui précède, et en raison des modifications que l'Entreprise a apportées à sa procédure depuis l'ouverture du dossier à la Commission, la Commission estime que son intervention n'est plus requise et ferme le présent dossier.

Original signé

Rady Khuong
Membre de la Commission, section de surveillance