



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1005592-S

Nom de l'entreprise : 9114-9534 QUÉBEC inc.
(Cellulaire Plus)

Date : 9 juin 2023

Membre : M^e Rady Khuong

DÉCISION

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

APERÇU

[1] Le présent dossier porte sur la nécessité de la collecte du numéro d'assurance sociale (le NAS) ou du numéro du permis de conduire lors de la mise en service d'un téléphone cellulaire dans le cadre d'un forfait corporatif.

[2] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de 9114-9534 Québec inc., faisant affaire sous le nom de Cellulaire Plus (l'Entreprise). Plus précisément, la plainte concerne le fait que l'Entreprise a demandé d'obtenir le numéro d'assurance sociale (le NAS) ou le numéro du permis de conduire d'un client potentiel afin de se prévaloir du tarif corporatif offert aux employés d'un organisme municipal dans le cadre de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire.

[3] La Commission procède à une enquête en vertu de la Loi sur le privé². À l'issue de cette enquête, elle transmet un avis d'intention à l'Entreprise, l'informant du fait que la Commission pourrait lui « ordonner de cesser de recueillir le numéro d'assurance sociale et une copie ou le numéro de permis de conduire d'une personne pour la mise en service d'un téléphone cellulaire dans le cadre d'un forfait corporatif ».

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

² Article 81 de la Loi sur le privé.

[4] L'Entreprise avait 30 jours pour répondre à l'avis d'intention de la Commission. Elle n'a pas répondu.

[5] La Commission fait parvenir une lettre à Telus Communications inc. (Telus) puisque l'Entreprise a soutenu lors de l'enquête qu'elle colligeait certains renseignements afin de se conformer aux directives de Telus, pour laquelle elle est une détaillante autorisée.

[6] Telus transmet une réponse, et un complément de réponse.

[7] La Commission rend une décision, par laquelle elle conclut que l'Entreprise ne respecte pas l'article 5 de la Loi sur le privé. La Commission ordonne à l'Entreprise de cesser de recueillir le NAS, le numéro de permis de conduire et une copie d'une pièce d'identité d'une personne dans le cadre de la mise en service d'un téléphone cellulaire³.

[8] L'Entreprise en appelle de cette décision.

[9] Le 15 décembre 2017, la Cour du Québec accueille l'appel et conclut que la portée des conclusions de la décision de la Commission dépasse celle annoncée dans son avis d'intention, l'Entreprise n'ayant pu faire valoir ses observations quant à la collecte d'autres pièces d'identité que le NAS ou le permis de conduire.⁴ La Cour du Québec conclut que la Commission a contrevenu aux principes d'équité procédurale.

[10] Compte tenu de cette conclusion, la Cour du Québec retourne le dossier à la Commission, sans entendre les autres arguments soulevés en appel.

[11] Comme la plainte et l'enquête portaient sur la collecte du NAS et du permis de conduire, la Commission émet un avis d'intention afin de permettre à l'Entreprise de présenter ses observations quant à la nécessité de collecter ces deux identifiants pour procéder à une enquête de crédit avant d'activer un compte de téléphonie cellulaire dans le cadre d'un forfait corporatif⁵.

[12] Elle informe l'Entreprise du fait que la Commission pourrait lui ordonner de cesser de recueillir le NAS et le numéro du permis de conduire pour vérifier le dossier de crédit du client qui se présente en magasin pour activer un compte de téléphonie cellulaire dans le cadre d'un forfait corporatif.

³ Décision rendue le 29 septembre 2014.

⁴ *9114-9534 Québec inc. (CellulairePlus) c. Bouchard*, 2017 QCCQ 14950 (CanLII)

⁵ Avis d'intention du 3 novembre 2020.

[13] Le 15 avril 2021, par l'entremise de son procureur, l'Entreprise produit ses observations⁶, accompagnées de deux déclarations sous serment (de son Président et d'une manager chez Telus) et d'un rapport d'expert du professeur Benoît Dupont⁷.

[14] La position de l'Entreprise est à l'effet que le processus en place au sein de l'Entreprise est similaire, voire identique, au processus analysé par la Commission dans la décision *Bell mobilité*⁸, et donc que la collecte d'une pièce d'identité telle que le NAS, le numéro de permis de conduire ou le numéro de carte de crédit est nécessaire à la prévention de la fraude et du vol d'identité dans le cadre de l'activation d'un service téléphonique postpayé.

[15] Ainsi, tel qu'indiqué à l'avis d'intention du 3 novembre 2020, la présente décision vise à déterminer si l'Entreprise a respecté ses obligations en vertu de la Loi sur le privé lorsqu'elle recueille le NAS ou le numéro de permis de conduire pour vérifier le dossier de crédit du client qui se présente en magasin pour activer un compte de téléphonie cellulaire dans le cadre d'un forfait corporatif.

ANALYSE

[16] Au Québec, la Loi sur le privé s'applique à la collecte, à la détention, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels par une entreprise.

[17] Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier⁹.

[18] Dans le présent dossier, l'Entreprise indique être un détaillant autorisé et agir exclusivement au nom de Telus pour l'activation d'appareils sur le réseau cellulaire de Telus. L'Entreprise est contractuellement tenue de suivre le processus d'ouverture de compte et d'identification du client déterminé par Telus.

[19] Au sujet de ce processus, lors de l'activation d'un téléphone cellulaire Telus en vertu d'une offre corporative, explique que la personne doit d'abord prouver son statut la rendant admissible à cette offre corporative par la présentation d'une pièce d'identité valable. Cette étape n'est pas en cause dans le présent dossier.

⁶ Observations du 15 avril 2021.

⁷ DUPONT, Benoît, *Le vol d'identité et la fraude dans l'industrie des télécommunications sans fil*, 13 avril 2021 (le Rapport d'expert).

⁸ CAI 1005977-S, 5 février 2020.

⁹ Article 2 de la Loi sur le privé.

[20] De plus, lors de l'ouverture d'un compte, le client doit fournir un identifiant parmi trois identifiants, soit le NAS, le numéro de permis de conduire ou un numéro de carte de crédit, afin de compléter le processus de vérification relatif à la fraude et au crédit. Ce faisant, l'Entreprise procède à une collecte de renseignements.

[21] Tel qu'elle l'a énoncé à plusieurs reprises, la Commission conclut que le NAS et le numéro de permis de conduire sont des renseignements qui concernent des personnes physiques et permettent de les identifier. Ainsi, dans le présent dossier, l'Entreprise procède à une collecte de renseignements personnels.

[22] Dans le cadre d'une collecte de renseignements personnels, la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue au sujet d'un individu¹⁰. Cette obligation vise à minimiser l'atteinte à sa vie privée.

[23] La nécessité de la collecte d'un renseignement personnel s'évalue en fonction de chaque objectif pour laquelle une entreprise envisage l'utiliser, en lien avec l'objet du dossier.

[24] Dans le présent dossier, la pratique qui est en cause est la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire pour vérifier le dossier de crédit du client.

[25] L'Entreprise indique effectuer cette vérification du dossier de crédit aux fins de 1) la prévention de la fraude et du vol d'identité et 2) afin de vérifier la solvabilité du client.

[26] Pour chacun des objectifs qu'elle identifie, une entreprise doit démontrer la nécessité de cette collecte en application de l'article 5 de la Loi sur le privé, soit que :

- 1) L'objectif poursuivi est légitime, réel et important; et
- 2) L'atteinte à la vie privée qu'elle constitue est proportionnelle à l'objectif qu'elle poursuit¹¹.

¹⁰ Article 5 de la Loi sur le privé.

¹¹ *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, [2003] CanLII 44085 (QC CQ.); *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, [2010] QCCQ 9397; *Synergie Hunt International inc. c. Trinque Tessier*, 2017 QCCQ 13747; *Les 3 Piliers inc.*, CAI 1018507-S, 14 février 2020.

[27] Cette proportionnalité sera démontrée lorsque l'utilisation projetée est rationnellement liée à chaque objectif, que l'atteinte à la vie privée est minimisée et que la collecte est nettement plus utile à l'Entreprise que préjudiciable à la personne concernée.

1. Évaluation de la nécessité de la collecte du NAS ou du permis de conduire pour l'identification et la prévention de la fraude

[28] L'Entreprise affirme recueillir le NAS et le numéro de permis de conduire afin de détecter et de prévenir la fraude et le vol d'identité.

[29] La Commission conclut que ces objectifs sont légitimes, importants et réels. De plus, dans le contexte actuel, cette collecte est proportionnelle à ces finalités. Voici pourquoi.

▪ *L'identification et la prévention de la fraude constituent des objectifs légitimes, importants et réels*

[30] L'Entreprise soumet que la fraude est un enjeu réel pour le secteur des télécommunications mobiles au Canada, selon le Rapport d'expert qu'elle dépose¹². Elle produit des données sur le nombre de cas de fraude et l'ampleur des pertes subies pour les principales entreprises canadiennes de télécommunications, dont elle fait partie¹³.

[31] À la lumière du contexte actuel dans lequel l'Entreprise doit contrer des tentatives de fraude significatives et réelles, la Commission conclut que l'identification et la prévention de la fraude constituent des objectifs importants et réels. Les éléments soumis par l'Entreprise démontrent qu'il s'agit d'un problème majeur pour les entreprises de son secteur et que les pertes subies, et celles évitées par les démarches d'identification, sont financièrement élevées.

[32] De plus, il est légitime pour l'Entreprise de vouloir identifier et prévenir les tentatives de fraude, qui entraînent et sont susceptibles d'entraîner des pertes financières significatives et qui ont un impact négatif pour l'Entreprise de même que pour ses clients.

▪ *La collecte du NAS ou du permis de conduire apparaît proportionnelle aux objectifs de détection et prévention de la fraude et du vol d'identité*

¹² Précité, Note 7, page 20.

¹³ Précité, Note 7, page 25.

➤ Il existe un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte des renseignements personnels

[33] **D'abord, la Commission conclut qu'il existe un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire.**

[34] En effet, l'Entreprise présente des données démontrant la prépondérance de l'utilisation du NAS et du permis de conduire dans la lutte contre la fraude et le vol d'identité¹⁴.

[35] Ainsi, elle souligne que la production de ces pièces d'identité est un moyen efficace, bien qu'imparfait, pour lutter contre la fraude.

[36] Compte tenu du fait que leur utilisation constitue un moyen efficace et direct d'identifier la fraude et de l'interrompre, la Commission conclut que la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire rationnellement est reliée aux objectifs d'identification et de prévention de la fraude.

➤ L'atteinte à la vie privée de cette collecte est minimisée

[37] **Deuxièmement, la Commission considère que l'atteinte à la vie privée de cette collecte de renseignements personnels est minimisée.**

[38] L'Entreprise soumet que les pratiques commerciales en place minimisent cette atteinte. Notamment :

a) elle demande au nouveau client de fournir un seul des identifiants parmi les suivants : NAS, permis de conduire ou numéro de carte de crédit dans le cadre de la vérification relative à la fraude et au crédit et ce, uniquement après avoir obtenu le consentement préalable du client.

b) le client ne souhaitant pas fournir les renseignements demandés ou ne consentant pas à ce que les vérifications, incluant quant à sa solvabilité, soient faites peut opter pour des services prépayés;

c) le détaillant n'est pas informé de la teneur des résultats du processus de vérification relative à la fraude et au crédit, il sait seulement si la demande est approuvée ou non.

¹⁴ Précité, Note 7, page 27.

[39] L'Entreprise et Telus indiquent également que des mesures de protection des renseignements personnels sont appliquées. Notamment, Telus produit des rappels fréquents sur son intranet à tous ses détaillants, dont l'Entreprise, quant au fait que les membres de l'équipe sont tenus de protéger les renseignements personnels recueillis contre toute divulgation ou accès non autorisé.

[40] Une fois stockés dans le système de Telus, les renseignements personnels en cause sont stockés de la manière la plus sécurisée et inaccessible possible et leur accès est limité à un groupe très restreint d'employés.

[41] Finalement, l'Entreprise affirme qu'actuellement aucune alternative efficace acceptable n'est identifiée, tel qu'indiqué dans le Rapport d'expert.

[42] La Commission conclut que l'Entreprise dispose de mesures permettant de minimiser l'atteinte à la vie privée. Cependant, la Commission rappelle à l'Entreprise que la formation continue des employés et les rappels périodiques de leurs obligations est requise pour assurer le maintien de l'efficacité de ces mesures de protection.

[43] En effet, l'Entreprise indique que la situation ayant mené à la plainte dans le présent dossier ne pourrait pas se produire aujourd'hui compte tenu du processus d'activation de Telus appliqué par l'Entreprise.

Il revient à l'Entreprise de s'assurer d'une application continue de ce processus par l'ensemble de ses employés de première ligne.

Recommandation : La Commission recommande à l'Entreprise de s'assurer que les employés font l'objet de rappels périodiques réguliers et de formation continue sur leurs obligations et matière de protection des renseignements personnels et sur les pratiques applicables, notamment quant au fait que le client bénéficie d'un choix de pièces qu'il peut fournir et que la collecte du NAS ne doit pas être systématique ni obligatoire.

➤ *La collecte des renseignements personnels est plus utile à l'entreprise qu'elle n'est préjudiciable aux clients*

[44] Troisièmement, la Commission est d'avis que la collecte de ces renseignements personnels est plus utile à l'Entreprise qu'elle ne porte préjudice au client.

[45] La collecte de ces identifiants permet à l'Entreprise de détecter et de prévenir les fraudes. L'atteinte de cet objectif bénéficie à l'Entreprise, mais également aux clients qui sont susceptibles de faire l'objet d'une telle fraude et d'en subir les conséquences négatives (financières, administratives et psychologiques).

[46] Comme l'a déjà reconnu la Commission, il en résulte un bénéfice collectif de prévention de la fraude et du vol d'identité¹⁵.

[47] Cependant, la Commission rappelle que la collecte d'identifiants sensibles comme le NAS ou le numéro de permis de conduire comporte des risques et est également susceptible de causer un préjudice aux clients, notamment en cas de perte de ces renseignements personnels ou de leur utilisation inappropriée par des tiers. En effet, ils sont beaucoup plus difficiles à remplacer qu'un numéro de carte de crédit en cas d'incident de sécurité.

[48] La Commission rappelle également que le *Code de la sécurité routière*¹⁶ prévoit que le titulaire d'un permis de conduire n'est tenu de le produire qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société de l'assurance automobile du Québec et à des fins de sécurité routière uniquement.

[49] Cependant, la Commission constate qu'il n'existe toujours pas, à ce jour, d'alternative efficace portant moins atteinte à la vie privée des clients, pour permettre à l'Entreprise d'identifier et de prévenir la fraude, en considérant les méthodes et documents fiables disponibles au Québec et au Canada pour qu'une personne puisse démontrer son identité. Le cas échéant, cette alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée.

[50] En l'absence d'une telle alternative, la Commission conclut que la collecte par l'Entreprise du NAS ou du numéro de permis de conduire demeure proportionnelle aux objectifs de prévention et de détection de la fraude.

Recommandation : La Commission invite l'entreprise à rechercher une alternative à la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire; Cette solution alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée. L'existence d'une autre solution répondant à ces critères pourrait remettre en question sa conclusion quant à la pratique actuelle de l'entreprise.

¹⁵ *Bell Mobilité*, CAI 1005977-S, 5 février 2020.

¹⁶ RLRQ c. C-24.2, article 61.

2. Évaluation de la nécessité de la collecte du NAS ou du permis de conduire pour la vérification du dossier de crédit

[51] Avant l'activation d'un appareil mobile, l'Entreprise indique que le processus de vérification du dossier de crédit suivi garantit également que le nouveau client a la capacité de payer les services mensuels.

[52] Le processus débute par la collecte de l'un des trois identifiants (NAS, numéro de permis de conduire ou numéro de carte de crédit), au choix du client.

[53] Ce processus de vérification est automatique et prend quelques secondes. Il est effectué par les systèmes internes et sécurisés de Telus. Il est d'abord effectué à l'interne chez Telus puis, si nécessaire, à l'externe par des fournisseurs sécurisés et renommés si le client est un nouveau client.

[54] À l'issue de la vérification, si un problème est identifié (fraude suspectée ou détectée, crédit très faible, etc.), le processus d'activation est interrompu et le client peut se voir offrir diverses options de services de téléphonie cellulaire prépayée.

[55] Le détaillant au point de vente n'est pas informé de la teneur du processus de vérification, mais seulement du résultat à savoir si la demande d'activation est approuvée ou non.

• La vérification de la capacité de payer des nouveaux clients est un objectif légitime, important et réel

[56] L'Entreprise indique procéder à la collecte de l'un de trois identifiants, dont font partie le NAS ou le permis de conduire, pour la vérification du dossier de crédit notamment, afin de s'assurer que le client a la capacité de payer pour le terme envisagé pour le contrat.

[57] La Commission a déjà reconnu qu'il est légitime pour une entreprise de vouloir limiter ses pertes financières réellement encourues et que l'évaluation de la solvabilité d'un nouveau client, ainsi que le fait de disposer d'informations suffisantes afin de recouvrer les sommes dues en cas de non-paiement, contribuent à cet objectif¹⁷.

[58] Dans ce contexte, la Commission conclut que l'objectif de vérification de la capacité de payer est légitime, important et réel.

¹⁷ Bell Mobilité, précité, Note 17.

▪ ***La collecte de ces identifiants n'est pas proportionnelle aux objectifs de vérification de la capacité de payer***

➤ *L'existence d'un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte des renseignements personnels*

[59] L'Entreprise indique être tenue contractuellement de passer par le processus d'ouverture de compte et d'identification du client propre à Telus. Ce processus exige de demander le NAS, le numéro de permis de conduire ou le numéro de carte de crédit afin d'effectuer une évaluation relative à la fraude et au crédit.

[60] La Commission conclut que la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire sera parfois nécessaire dans certaines situations afin d'identifier le bon dossier de crédit. Cependant, une telle collecte doit se limiter aux situations pour lesquelles le client a consenti à la vérification de sa solvabilité et lorsque la situation **spécifique** requiert de colliger ce renseignement personnel aux fins de l'identification de la bonne personne. Or, le processus exige de colliger l'un des trois identifiants aux fins de la vérification effectuée.

[61] Ainsi, l'Entreprise n'a pas démontré l'existence d'un lien rationnel entre l'objectif poursuivi et la collecte systématique du NAS ou du numéro de permis de conduire à cette fin, puisque la collecte de l'un ou l'autre de ces identifiants aux fins de l'enquête de crédit n'est pas **toujours** requise.

➤ *L'atteinte à la vie privée que constitue cette collecte de renseignements personnels n'est pas suffisamment minimisée*

[62] L'Entreprise soumet que le fait que le processus de vérification du dossier de crédit soit fait à l'aide du NAS ou du numéro de permis de conduire augmente de façon significative son efficacité par rapport au fait d'effectuer le processus sans l'une de ces pièces d'identité.

[63] La Commission a rappelé à de nombreuses reprises qu'il est possible d'obtenir un rapport de crédit avec les seuls noms, adresse et date de naissance d'une personne¹⁸.

[64] L'Entreprise indique que le processus prévoit que les représentants aux ventes doivent recueillir le NAS, le numéro de permis de conduire ou un numéro

¹⁸ 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

de carte de crédit aux fins de la vérification du dossier de crédit. Le client choisit quel identifiant fournir parmi les trois. Or, le client qui choisit de ne pas fournir l'un de ces trois identifiants doit alors opter pour des services prépayés.

[65] Ainsi, la Commission conclut qu'il existe d'autres moyens que la collecte du NAS pour permettre à l'Entreprise d'effectuer des vérifications de solvabilité d'un client ou de recouvrer des sommes dues, bien que le NAS ou le numéro de permis de conduire puisse être requis pour identifier la bonne personne dans certaines circonstances spécifiques. L'Entreprise n'a pas démontré avoir suffisamment minimisé l'atteinte à la vie privée, puisqu'elle ne limite pas la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire à ces seules circonstances où ce renseignement personnel serait spécifiquement requis pour assurer la fiabilité du rapport de crédit obtenu et permettre à un client d'avoir accès aux services postpayés.

➤ *La collecte de ce renseignement est davantage susceptible de porter préjudice au client que d'être utile à l'entreprise*

[66] L'Entreprise soutient que la vérification du dossier de crédit, possède des bénéfices pour l'entreprise et pour les clients. Elle soutient que les créances impayées représentent des pertes de plusieurs centaines de millions de dollars et que cette vérification, par la collecte du NAS est un moyen efficace de le réduire.

[67] En contrepartie, la Commission souligne que la collecte de plus en plus répandue du NAS par des entreprises augmente sa circulation et, par conséquent, les risques de malversations, de vols de renseignements ou d'incidents de sécurité. Ce constat est d'autant plus vrai lorsque l'Entreprise communique ces renseignements à un tiers, par exemple afin de réaliser une enquête de crédit ou recouvrer des sommes dues. Il s'ensuit un plus grand danger pour le client d'être victime de fraude et de vol d'identité. Les nombreux incidents de confidentialité impliquant le NAS, survenus ces dernières années, témoignent de la réalité de ce risque accru.

[68] Puisque sa collecte et sa circulation sont susceptibles de causer un préjudice au client potentiel, la Commission conclut que cette collecte n'est pas davantage utile à l'Entreprise qu'elle n'est susceptible de causer un préjudice au client. La Commission conclut que l'Entreprise devrait effectuer des recherches pour trouver un moyen alternatif à sa collecte.

Recommandation : La Commission invite l'Entreprise à rechercher une alternative à la collecte du NAS ou du permis de conduire; Cette

solution alternative devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée. L'existence d'une autre solution répondant à ces critères pourrait remettre en question sa conclusion quant à la pratique actuelle de l'entreprise.

CONCLUSION

[69] La Commission conclut que l'Entreprise a démontré que la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire d'un client potentiel lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative, **au choix de celui-ci** parmi une liste de pièces possibles, est nécessaire pour prévenir et identifier la fraude.

[70] Cependant, la Commission conclut que l'Entreprise n'a pas démontré la nécessité de la collecte systématique du NAS ou du numéro de permis de conduire pour vérifier le crédit d'un client potentiel lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative.

[71] La collecte d'identifiants sensibles tels que le NAS ou le numéro de permis de conduire contribue à augmenter le risque d'atteinte à la protection des renseignements personnels des clients, voire de fraudes et de vols d'identité. La Commission invite l'Entreprise à explorer un moyen alternatif à la collecte de ces deux identifiants lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative, moyen qui devra être proportionnel à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée.

[72] La Commission invite l'Entreprise à s'assurer que ses pratiques en matière de collecte de renseignements personnels, notamment lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative, respectent les exigences légales et que ses politiques sur la protection des renseignements personnels soient appliquées de façon **uniforme** et **constante** par l'ensemble de ses employés.

[73] Finalement, la Commission pourrait entreprendre à tout moment une enquête ou une inspection, et ce, de sa propre initiative ou à la réception d'une plainte, afin d'examiner la conformité des pratiques de l'Entreprise quant à ses obligations législatives en matière de protection des renseignements. Cette enquête pourrait mener à l'émission d'une ordonnance ou d'une recommandation à l'égard de l'Entreprise.

[74] Compte tenu du fait qu'elle ne rend pas d'ordonnance, la Commission ne considère pas opportun de se prononcer sur la question de la compétence ni sur l'argument du délai.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[75] **RECOMMANDE** à l'Entreprise de s'assurer que les employés font l'objet de rappels périodiques réguliers et de formation continue sur leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels et sur les pratiques applicables, notamment :

a. quant au fait que le client lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative bénéficie d'un choix de pièces qu'il peut fournir pour la vérification de son identité,

b. que la collecte du NAS ou du permis de conduire ne doit pas être systématique aux fins de la vérification du dossier de crédit de ce client.

[76] **RECOMMANDE** à l'Entreprise d'effectuer des recherches pour trouver une alternative à la collecte du NAS et du numéro de permis de conduire lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative, alternative qui devra être proportionnelle à l'objectif poursuivi et minimiser l'atteinte à la vie privée;

[77] **RECOMMANDE** à l'Entreprise d'effectuer des rappels réguliers à tous ses employés affectés au service client et à l'activation de nouveaux comptes lors de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative quant aux situations dans lesquelles une enquête de crédit peut être effectuée, avec le consentement de la personne concernée.

Original signé

M^e Rady Khuong
Membre de la Commission