



## ENTREPRISES

# Faites de bonnes affaires en ne collectant que ce qui est nécessaire



Dans ses relations avec les clients, votre entreprise demande peut-être des pièces d'identité (permis de conduire, passeport, mais aussi numéro d'assurance sociale, par exemple). Cela pourrait même faire partie d'un processus standard pour certains types de transactions : location, paiement par carte de crédit, retour de marchandise, création d'un compte client, etc.

### Quelles sont vos obligations à l'égard du recours à des pièces d'identité et des renseignements personnels qu'elles contiennent ?

En tant qu'exploitant d'une entreprise, vous êtes soumis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1; la Loi sur le privé). Vous avez plusieurs obligations en vertu de cette loi.

L'une d'entre elles est de ne recueillir que les renseignements personnels *nécessaires*, dans l'objectif de limiter l'atteinte à la vie privée de vos clients. La simple utilité d'un renseignement ne le rend pas nécessaire.

La nécessité est constatée si ces critères sont respectés :

1. L'objectif poursuivi par la collecte de ces renseignements est réel, important et légitime.
2. La collecte est rationnellement liée à cet objectif.
3. Il n'existe pas d'autre solution raisonnable portant moins atteinte à la vie privée du client.
4. L'effet utile est plus grand que le préjudice susceptible d'être causé au client.



Ce principe prévaut également pour les pièces d'identité, qui contiennent des renseignements personnels souvent sensibles.



#### MISE EN GARDE

Le présent document vise à donner de l'information générale. Il ne doit d'aucune façon être interprété comme une opinion juridique.

Le contenu du présent document ne lie pas la Commission d'accès à l'information. Toute plainte sera évaluée à la lumière des dispositions pertinentes de la législation. Pour plus de précisions, voir notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1).

## Voici cinq faits essentiels à retenir concernant le recours à ces pièces d'identité par votre entreprise :

1

Généralement, **la simple présentation d'une pièce d'identité est suffisante pour identifier une personne ou confirmer son identité**. La collecte des renseignements personnels qu'elle contient ou le fait d'en faire une copie (de quelque façon que ce soit) ne sont d'ordinaire pas nécessaires au sens de la Loi sur le privé. Des exceptions existent : par exemple, une autre loi pourrait requérir cette collecte. Ces cas sur lesquels la Commission a déjà statué pourraient vous orienter :

### Vérification de l'âge pour une activité

Avant d'autoriser les clients à participer à une simulation de saut en parachute, une entreprise demande la présentation d'une pièce d'identité montrant leur date de naissance. En raison de la nature de cette activité, [la Commission considère légitime qu'une vérification de l'âge soit effectuée à l'aide d'une pièce d'identité](#). Toutefois, l'entreprise, qui recueillait les numéros de ces pièces, doit cesser de le faire, puisque la consultation de la pièce d'identité suffit.

### Obtention d'une carte de crédit

Une entreprise recueille le numéro de permis de conduire d'un client afin d'évaluer sa demande d'obtention d'une carte de crédit. À la lumière de l'analyse de la plainte, [la Commission conclut que cette pratique est conforme](#), puisque l'entreprise est soumise à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, qui l'oblige à recueillir cet identifiant, mais seulement dans les circonstances particulières qui sont définies à cette loi.

### Retour de marchandise

Lors du retour d'un article, une entreprise recueille le nom, le numéro de téléphone et l'adresse résidentielle du client. Parfois, elle demande également que soit présentée une pièce d'identité pour confirmer ces renseignements. [Cette pratique est jugée acceptable par la Commission](#) : aucune des informations figurant sur les pièces d'identité n'est recueillie. Les autres renseignements sont accessibles à un groupe restreint d'employés et sont détruits après 24 mois. L'entreprise démontre que cette mesure est nécessaire pour se prémunir de la fraude.

### Location d'appareils

Afin de donner accès à une imprimante offerte en location, une entreprise recueille plusieurs renseignements personnels et photocopie une pièce d'identité et le bail d'une cliente. Si la Commission reconnaît que la location, faite sans enquête de crédit, peut être garantie par certains des renseignements exigés, comme des références d'emploi, [elle ordonne néanmoins à l'entreprise de ne plus conserver de copies de pièces d'identité ou de baux et de ne plus consigner les numéros figurant sur ces pièces d'identité dans son système informatisé](#).

2

Le consentement d'un client à fournir un renseignement personnel **ne vous permet pas de recueillir un renseignement personnel qui n'est pas nécessaire à vos activités**. Aussi, vous êtes tenu de fournir un service ou un bien à un client même si celui-ci refuse de vous fournir un renseignement personnel non nécessaire.

3

Le partage, la fuite ou le vol de renseignements sensibles comme ceux qui figurent sur des pièces d'identité **peuvent entraîner des conséquences graves pour les individus** (fraude, vol d'identité, etc.). La collecte de ces renseignements personnels fait croître ces risques et doit donc être limitée. D'ailleurs, si ces risques devaient s'avérer, les conséquences peuvent être graves pour votre entreprise également : atteinte à votre image, perte de clientèle, risque de poursuite en dommages, possibilité d'enquêtes des autorités, etc.

4

Les pièces d'identité sont d'ordinaire délivrées par les instances gouvernementales et servent des objectifs précis : bien qu'elles puissent servir à l'authentification dans certaines situations, **des lois limitent les contextes où elles peuvent être exigées**. Voici un tour d'horizon des caractéristiques des principales pièces d'identité :

#### Permis de conduire



**But:** Prouver qu'une personne peut conduire un véhicule.

**Exigible:** Pour des raisons de sécurité routière (art. 61, *Code de la sécurité routière*).

**Contient:** Âge, apparence physique (taille, couleur des yeux), état de santé, photographie, signature, etc.

#### Passeport



**But:** Prouver l'identité d'une personne pour des voyages à l'extérieur du Canada.

**Exigible:** Pour des raisons d'identification à l'international ou aux frontières.

**Contient:** Date de naissance, sexe, photographie, nationalité, signature, etc.

#### Carte d'assurance maladie



**But:** Prouver qu'une personne est couverte par le régime public d'assurance maladie.

**Exigible:** Pour la prestation de soins ou la fourniture de biens ou de services en santé (art. 9.0.0.1, *Loi sur l'assurance maladie*).

**Contient:** Date de naissance, sexe, photographie, intentions pour le don d'organes, etc.

#### Numéro d'assurance sociale



**But:** Identifier une personne à des fins fiscales ou pour la prestation de services gouvernementaux.

**Exigible:** Pour l'impôt, l'emploi et les programmes sociaux.

**Contient:** Ce numéro est un renseignement personnel en soi. Sa diffusion augmente considérablement le risque de vol d'identité.

Pour plus d'informations notamment sur la collecte du numéro d'assurance sociale, référez-vous au [Code de bonnes pratiques](#) élaboré par le gouvernement du Canada.

5

Si la collecte est réellement nécessaire, **il est essentiel d'informer votre client des motifs qui la justifient**. Les obligations habituelles en matière de protection des renseignements personnels demeurent également : assurer la confidentialité et la sécurité pendant la détention, limiter l'utilisation aux fins pour lesquelles la collecte a été effectuée, ne pas communiquer les renseignements personnels sans le consentement du client et procéder à leur destruction dès qu'ils ne sont plus nécessaires.



Soyez soucieux de la vie privée. Le fait de démontrer que vous êtes une entreprise responsable ayant adopté des pratiques adéquates ou exemplaires en matière de protection des renseignements personnels peut vous permettre, entre autres, de vous démarquer et de bâtir une solide relation de confiance avec votre clientèle, ce qui pourrait avoir un impact positif sur vos affaires. Ainsi, selon un [sondage réalisé à la fin 2018](#), 91 % des répondants feraient davantage affaire avec des entreprises qui possèdent une bonne réputation quant à la protection des renseignements personnels de leurs clients. Pensez-y!

## DES QUESTIONS ?

Pour joindre la Commission :

### QUÉBEC

Bureau 2.36  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : (418) 528-7741 | Télécopieur : (418) 529-3102

### MONTRÉAL

Bureau 900  
2045, rue Stanley  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : (514) 873-4196 | Télécopieur : (514) 844-6170

**TÉLÉPHONE SANS FRAIS**  
1 888 528-7741

**COURRIEL**  
[cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca)

**SITE INTERNET**  
[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)