

Un guide à l'intention des détaillants

Le permis de conduire de vos clients

En avez-vous besoin?



INTRODUCTION

Les détaillants ont l'habitude de demander aux clients de leur présenter leur permis de conduire, notamment quand les clients souhaitent retourner des produits sans facture. Certains détaillants ne font que jeter un coup d'œil au permis et le rendre à son titulaire; d'autres prennent en note le numéro du permis, le nom de la personne ou d'autres renseignements, ou encore, en font une photocopie, le scannent ou le glissent dans un lecteur de cartes et conservent l'information recueillie dans leurs dossiers.

Les détaillants évoquent une foule de raisons pour demander à leurs clients de leur fournir les renseignements figurant sur leur permis de conduire. Cependant, les clients se préoccupent de plus en plus de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels qui figurent sur leur permis de conduire et sur les autres cartes d'identité émises par le gouvernement.

Les commissariats à la protection de la vie privée du Canada, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont enquêté sur plusieurs plaintes déposées par des clients, et ont publié des conclusions qui, dans leur ensemble, offrent des directives aux détaillants sur la gestion adéquate des renseignements figurant sur les permis de conduire.

Cette brochure ne donne qu'un aperçu des enjeux. Pour de plus amples renseignements, y compris des résumés de conclusions d'enquête et d'autres sources de référence, nous vous invitons à consulter le *Guide à l'intention des détaillants : Collecte du numéro du permis de conduire en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels applicables au secteur privé* sur nos sites Web dont l'adresse est répertoriée à la fin du dépliant.

AU SUJET DU PERMIS DE CONDUIRE

Le numéro de permis de conduire est exclusif au conducteur, qui le conserve généralement toute sa vie. Le permis de conduire renferme également de nombreux renseignements personnels, y compris le nom et l'adresse de son détenteur, une photo, quelques renseignements d'ordre physique, une signature et, selon la province, la date de naissance et le sexe.

Tous ces renseignements sont utiles pour les détaillants, car ils leur permettent :

- de confirmer l'identité du client;
- de connaître son adresse;
- d'obtenir un numéro d'identification unique qu'ils pourront conserver pour la tenue de leurs dossiers.

Cependant, les commissaires à la protection de la vie privée ont fait valoir que le permis de conduire n'est pas une carte d'identité universelle, mais plutôt un moyen de prouver qu'une personne est autorisée à utiliser un véhicule motorisé et de permettre aux autorités compétentes de faire appliquer le *Code de la route*.

Ce guide résume les règles qui existent pour protéger les renseignements personnels des détenteurs de permis.

RÈGLE N° 1 :

Le permis de conduire n'est pas une carte d'identité universelle, mais plutôt un moyen de prouver qu'une personne est autorisée à utiliser un véhicule motorisé et de permettre aux autorités compétentes de faire appliquer le *Code de la route*.

ATTRAIT POUR LES VOLEURS

Le permis de conduire est un document fiable car il est émis par le gouvernement; voilà pourquoi il a une grande valeur pour les voleurs d'identité, qui peuvent dissimuler leurs activités frauduleuses en se cachant sous une identité réelle.

Dans certaines provinces, il est presque impossible de modifier le numéro d'un permis de conduire. En outre, ce numéro expire uniquement quand son détenteur décède. Le caractère permanent du permis le rend encore plus intéressant aux yeux des voleurs d'identité, tout en rendant cela très difficile pour son détenteur d'obtenir le remplacement de son numéro de permis en cas de vol ou de perte.

RÈGLE N° 2 :

Ne recueillez que les renseignements personnels dont vous avez absolument besoin, même si le client est prêt à vous en fournir davantage.

LES LOIS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE À L'INTENTION DU SECTEUR PRIVÉ

La plupart des détaillants et des entreprises privées au Canada sont assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). En Colombie-Britannique et en Alberta, ils sont assujettis à une loi similaire, la *Personal Information Protection Act* ou PIPA. Au Québec, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* est en vigueur.

Ces lois obligent les détaillants à fournir aux clients les raisons précises pour lesquelles ils recueillent leurs renseignements personnels, et ensuite à ne recueillir que les renseignements qui leur permettent raisonnablement de répondre à leurs besoins opérationnels, et ce, même si le client est prêt à leur en fournir davantage.

Les détaillants doivent également protéger les renseignements personnels qui sont en leur possession contre tout usage ou communication non autorisés.

L'EXCEPTION DES BANQUES

Les détaillants pourraient croire qu'ils ont le droit de recueillir des renseignements personnels comme un numéro de permis de conduire, parce que les banques et les institutions financières le font fréquemment.

Cependant, les institutions financières sont assujetties à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* du gouvernement fédéral, qui leur demande explicitement de consigner les numéros d'identification dans certaines circonstances.

Cette obligation a été jugée raisonnable et conforme aux lois sur la protection de la vie privée; toutefois, elle ne s'applique qu'à très peu d'organisations.

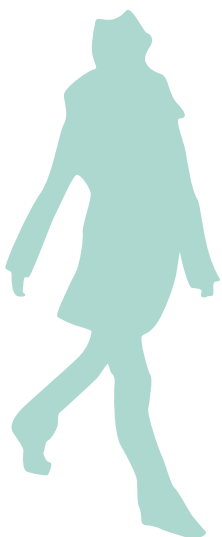
APERÇU DES CONCLUSIONS

Les commissaires à la protection de la vie privée fédéral et provinciaux ont examiné les multiples raisons fournies par les détaillants pour recueillir les renseignements figurant sur les permis de conduire, et ils en ont conclu qu'il était possible de satisfaire à la plupart d'entre elles en examinant la pièce d'identité, tout simplement. Autrement dit, il vous suffit de vérifier que le même nom figure sur le permis de conduire et la carte de crédit de la personne qui se trouve devant vous, et que la photo correspond bien à cette personne.

Consigner le nom et l'adresse qui figurent sur le permis de conduire peut également être une pratique appropriée, quand par exemple le client veut retourner des produits.

Dans la majeure partie des cas, cependant, les commissaires à la protection de la vie privée ont conclu que le fait de consigner le numéro du permis de conduire, de le passer dans un lecteur de cartes, de le photocopier ou de le reproduire par tout autre moyen ne peut être justifié. Des renseignements personnels, comme la date de naissance du détenteur, peuvent être cryptés dans le numéro du permis. En outre, une photo, une signature et d'autres renseignements personnels figurent sur le permis, et les détaillants n'ont pas besoin de ces renseignements pour répondre à la plupart de leurs exigences opérationnelles.

En tant que détaillant, il est important de recueillir uniquement les renseignements dont vous avez raisonnablement besoin. En outre, vous êtes tenus responsables, en vertu de la loi, de veiller à la protection de ces renseignements.



RÈGLE N° 3 :

Il est possible de répondre à la plupart de vos besoins en examinant la pièce d'identité, tout simplement. Il pourrait également être approprié d'inscrire le nom de la personne tel qu'il apparaît sur le permis ou encore de noter l'adresse qui y figure.

Cependant, il est généralement exagéré et injustifié de consigner le numéro du permis, de passer le permis dans un lecteur de cartes, de le photocopier ou de le reproduire par tout autre moyen.

EXAMEN DES ARGUMENTS

- **Identifier le client** – Les détaillants disent souvent qu'ils veulent pouvoir identifier un client de manière appropriée, par exemple, s'il vient prendre livraison d'une marchandise qui a déjà été payée ou qui sera facturée à un employeur.

Prendre en note le numéro du permis de conduire pourrait sembler être une façon de confirmer que vous avez fait preuve de diligence raisonnable en vérifiant l'identité d'une personne. Toutefois, il est possible d'atteindre les mêmes fins en utilisant d'autres mécanismes moins susceptibles de porter atteinte à la vie privée.

Par exemple, vous pouvez demander à un employé de vérifier le permis de conduire d'un client puis de parapher les documents connexes relatifs à la vente afin de confirmer que cela a bien été fait.

- **Prévenir la fraude** – De nombreux détaillants demandent à voir le permis de conduire quand un client paie au moyen d'une carte de crédit, étant donné que les cartes de crédit ne fournissent en général que le nom de leur détenteur.

Le fait de demander aux clients de s'identifier freine souvent les personnes qui ont une intention malicieuse.

Toutefois, il suffit généralement de vérifier le permis et la photo qui y figure pour s'assurer que la personne qui présente la carte de crédit est bel et bien son titulaire. Selon le cas, il peut être justifié de recueillir davantage de renseignements, y compris de nom et l'adresse qui figurent sur la carte.

Certains détaillants estiment également qu'ils doivent recueillir le numéro de permis *au cas* où il y aurait fraude. Toutefois, lorsque le risque réel de fraude est très peu élevé, l'information recueillie auprès de personnes innocentes ne sera pour ainsi dire jamais utilisée.

Même si le risque d'activité illicite est élevé, vous devez être en mesure de démontrer que la collecte et l'utilisation de renseignements personnels sont des moyens efficaces de prévenir les fraudes. Étant donné qu'il vous faut protéger tout renseignement recueilli, d'autres mesures de sécurité s'avèreraient souvent plus efficaces.

- **Déceler les fraudes** – Les détaillants qui acceptent de reprendre la marchandise sans reçu ont expliqué qu'ils étaient vulnérables aux fraudes commises par les consommateurs, car la marchandise peut avoir été volée, ou même ne pas provenir du détaillant. Ils disent qu'ils consignent les numéros de permis pour se protéger.

Les commissaires à la protection de la vie privée ont reconnu le risque lié aux remboursements et aux échanges, et estiment que la collecte de renseignements personnels limités pourrait être appropriée. Ils affirment cependant que les numéros de permis de conduire ne devraient pas être utilisés comme numéros de suivi par le détaillant pour vérifier si certains clients ont l'habitude de retourner des marchandises sans reçu.

Le numéro de permis de conduire n'est pas un code numérique aux fins d'analyse statistique. Une autre option serait de créer votre propre système de codes numériques, avec renvois aux adresses, pour différencier les clients qui ont le même nom.

- **Coopérer avec la police** – De nombreux détaillants ont affirmé qu'ils peuvent aider à lutter contre la fraude, le vol et d'autres crimes en communiquant à la police le nom et le numéro du permis de conduire d'un suspect.

Toutefois, si vous pouvez lui fournir un nom et une adresse, la police sera généralement en mesure de trouver le suspect recherché; le numéro de permis en tant que tel est inutile.



EN BREF

Vous pourriez être tentés de consigner les numéros de permis de conduire de vos clients pour protéger votre entreprise; cependant, dans la plupart des cas, il vous suffit d'examiner le permis pour vous assurer la protection dont vous avez besoin.

N'oubliez pas qu'en vertu des lois relatives à la protection de la vie privée vous devez protéger les renseignements personnels que vous recueillez. En fin de compte, vous devez évaluer les avantages liés à la collecte de renseignements personnels par rapport aux obligations de sécurité supplémentaires que cela impose.

Pour de plus amples renseignements :



Commissariat
à la protection de
la vie privée du Canada

Commissariat à la protection
de la vie privée du Canada
Place de Ville, tour B, 3^e étage
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3
Sans frais : 1-800-282-1376
Tél. : 613-995-8210
Télécopieur : 613-947-6850
ATS : 613-992-9190
www.priv.gc.ca



Office of the
Information and Privacy
Commissioner of Alberta

Commissariat à l'information et à la
protection de la vie privée de l'Alberta
801, 6^e avenue S.-O., bureau 2460
Calgary (Alberta) T2P 3W2
Sans frais : 1-888-878-4044
Tél. : 403-297-2728
Télécopieur : 403-297-2711
Courriel : generalinfo@oipc.ab.ca



OFFICE OF THE
INFORMATION & PRIVACY
COMMISSIONER
— for —
British Columbia

Commissariat à l'information
et à la protection de la vie privée
de la Colombie-Britannique
C.P. 9038, succ. gov. prov.
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9A4
Tél. : 250-387-5629
Sans frais à Vancouver : 604-660-2421
Sans frais ailleurs en C.-B. : 1-800-663-7867
Télécopieur : 250-387-1696
Courriel : info@oipc.bc.ca

N° de cat. : IP54-25/2009
ISBN : 978-0-662-06650-7