

## COLLECTE DU NUMÉRO DU PERMIS DE CONDUIRE EN VERTU DES LOIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS APPLICABLES AU SECTEUR PRIVÉ

### GUIDE À L'INTENTION DES DÉTAILLANTS

Les Canadiennes et les Canadiens ont exprimé leurs préoccupations concernant la pratique des détaillants consistant à demander des renseignements figurant sur leur permis de conduire et à les consigner. Une certaine confusion règne au sein des détaillants concernant les circonstances selon lesquelles il peut être correct ou non de recueillir ou de consigner des renseignements figurant sur le permis de conduire.

Un permis de conduire n'est pas une carte d'identité universelle. Il s'agit plutôt d'un moyen de faire appliquer le code de la route et de prouver qu'une personne est autorisée à utiliser un véhicule motorisé. Le numéro du permis de conduire est un renseignement sensible et précieux pour ceux qui ont l'intention de commettre des crimes contre l'identité. C'est pourquoi les numéros de permis de conduire font souvent l'objet d'attaques contre la sécurité et d'utilisation frauduleuse.

**Au Canada, quatre lois régissent les pratiques des détaillants liées aux renseignements personnels. L'application de ces lois est supervisée par la commissaire à la protection de la vie privée du Canada et ses homologues de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec. Dans la plupart des cas, l'endroit où votre entreprise est située détermine à quelle loi vous êtes assujéti.**

Essentiellement, ces lois exigent que les détaillants indiquent clairement aux clients pourquoi ils recueillent les renseignements et qu'ils limitent leur collecte à la plus petite quantité de renseignements nécessaires pour réaliser ces fins. Elles exigent également que les détaillants protègent les renseignements qu'ils ont en leur possession. Les détaillants doivent noter qu'il existe une grande différence entre examiner une pièce d'identité, consigner un nom et une adresse y figurant, consigner le numéro du permis de conduire et photocopier le permis de conduire. Dans nombre de cas, les fins d'un commerce peuvent être satisfaites par le simple examen de la pièce d'identité ou l'enregistrement du nom et de l'adresse qui y figurent.

Ce guide a été préparé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Il vise à aider les détaillants à se situer parmi les enjeux et les risques en matière de protection de la vie privée reliés aux permis de conduire et à les encourager à bien réfléchir à savoir s'ils ont réellement besoin de renseignements figurant sur le permis de conduire.

#### **Le permis de conduire – pas une carte d'identité universelle**

Au fil du temps, de nombreux détaillants en sont venus à utiliser le permis de conduire comme document fiable pour vérifier l'identité d'un client. Un grand nombre d'organisations

et de particuliers, en fait, considèrent que le permis de conduire est une carte d'identité universelle; c'est pourquoi ils demandent à le voir et enregistrent le numéro lorsque des personnes effectuent un achat, retournent un article ou louent de l'équipement.

Toutefois, la raison d'être du permis de conduire provincial est de prouver qu'une personne est autorisée à conduire un véhicule automobile – il ne s'agit pas d'une carte d'identité universelle.

### **En quoi le permis de conduire est-il un document si intéressant pour les détaillants?**

Le permis de conduire est délivré par le gouvernement et est donc considéré comme un document fiable. Il renferme beaucoup de renseignements personnels : photographie du détenteur, adresse, date de naissance, signature, description physique (comme la taille ou l'obligation de porter des verres correcteurs). Pour de nombreux détaillants, cependant, c'est le numéro du permis de conduire qui est le plus important, souvent parce qu'il peut servir d'identificateur unique.

En Alberta et en Colombie-Britannique, le numéro du permis de conduire est un numéro unique qui n'est associé à pratiquement aucun autre renseignement personnel. Dans d'autres provinces, cependant, le numéro peut être accompagné de certains renseignements personnels, par exemple l'année de naissance, le sexe ou une partie du nom de famille du détenteur.

### **Raisons pour lesquelles les détaillants doivent y penser à deux fois avant de recueillir les renseignements figurant sur le permis de conduire**

Les détaillants doivent recueillir des renseignements personnels pour une foule de raisons, y compris pour bien identifier le client. Ils doivent cependant s'assurer que la façon dont ils recueillent les renseignements figurant sur le permis de conduire est conforme aux lois provinciales et fédérale relatives à la protection des renseignements personnels qui s'appliquent au secteur privé.

En général, ces lois (la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* – la LPRPDE et les lois sur la protection des renseignements personnels de l'Alberta et de la Colombie-Britannique<sup>1</sup>) exigent que les organisations recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels à des fins appropriées ou raisonnables, que cette collecte de renseignements soit limitée à ce qui est nécessaire ou raisonnable pour réaliser ces fins et que tout renseignement personnel recueilli par l'organisation soit protégé de manière appropriée contre les risques tels que l'accès, la collecte, l'utilisation ou la communication non autorisés.

En vertu de ces lois, quand il s'agit de renseignements figurant sur le permis de conduire, le terme « collecte » signifie l'une ou l'autre des activités suivantes :

- examiner le permis de conduire
- enregistrer des renseignements se trouvant sur le permis de conduire, comme son numéro
- photocopier le permis ou le passer dans un lecteur de cartes

---

<sup>1</sup> La loi québécoise, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, s'applique au Québec.

Ces formes de collecte ne sont ni équivalentes, ni interchangeable. Chaque forme représente un niveau de collecte différent et pose aux détaillants différents problèmes en ce qui concerne les lois sur la protection des renseignements personnels.

Dans le présent document, nous examinons quelques-unes des raisons que les détaillants ont invoquées pour justifier la collecte des numéros de permis de conduire, ainsi que les commentaires des commissariats à ce sujet. Pour chacun des exemples, les commissariats ont réfléchi à la façon dont le permis de conduire servait le mieux les fins visées. Il est intéressant de constater que dans presque tous les cas, il suffisait, pour atteindre les fins visées par l'organisation, d'examiner la carte ou de consigner le nom et l'adresse qui y figuraient.

**« D'accord, je suis prêt à montrer mon permis, mais faut-il que le détaillant prenne en note mon numéro? »**

Les Canadiennes et les Canadiens se sont plaints aux commissariats que des organisations souhaitent prendre en note leur numéro de permis de conduire. Ils [remettent de plus en plus en question](#) les demandes de renseignements personnels des détaillants.

Les entreprises ont formulé de nombreux arguments quant aux fins pour lesquelles elles consignent les numéros de permis de conduire ou photocopient le permis de conduire lui-même. Voici quelques-unes de ces raisons :

- bien identifier une personne
- prévenir ou dépister les fraudes ou d'autres crimes
- protéger leurs biens
- reprendre leurs biens, pouvoir signaler un problème à la police ou retracer ou retrouver quelqu'un ultérieurement
- prouver que le personnel de l'organisation a bien examiné les pièces d'identité
- s'assurer que la personne en question détient un permis de conduire valide

En général, les commissariats à la protection de la vie privée fédéral et provinciaux sont d'accord avec les Canadiennes et Canadiens qui considèrent qu'il est exagéré de prendre en note le numéro du permis de conduire. Les commissariats comprennent bien les motifs des organisations, mais ont tendance à croire qu'elles vont trop loin en consignant ces numéros. Il est possible de satisfaire à la plupart des exigences énumérées ci-dessus tout simplement en examinant la pièce d'identité, en inscrivant le nom de la personne tel qu'il apparaît sur le permis ou encore en notant l'adresse qui y figure.

Les commissaires à la protection de la vie privée fédéral et provinciaux ont publié un certain nombre de décisions ou de conclusions concernant la collecte des renseignements figurant sur le permis de conduire à des fins particulières. Les exemples qui suivent illustrent la teneur des déclarations des commissaires.

## **Raison : Vérifier l'identité**

L'une des raisons les plus fréquemment invoquées par les personnes qui consignent le numéro d'un permis de conduire est qu'il leur faut identifier un client de manière appropriée. Habituellement, les organisations veulent vérifier l'identité de la personne avec qui elles font affaire puisque cette personne aura accès à leurs installations ou à leurs bureaux, qu'elle utilise une carte de crédit ou qu'elle prend livraison d'une marchandise ou d'un bien qui a déjà été payé ou qui sera facturé à un employeur.

Prendre en note le numéro du permis de conduire est une façon de confirmer que l'organisation fait preuve de diligence raisonnable en vérifiant l'identité d'une personne. Cependant, les pratiques internes de l'organisation qui concernent les responsabilités des employés ne devraient pas l'emporter sur le droit à la vie privée d'une personne.

On peut atteindre les mêmes fins relativement à la diligence raisonnable en utilisant d'autres mécanismes moins susceptibles de porter atteinte à la vie privée. Par exemple, l'organisation pourrait demander à ses employés de cocher une case sur les formulaires du client ou encore de signer ou parapher ceux-ci pour confirmer qu'ils ont examiné le permis de conduire du client. Cette manière de faire est conforme à une ordonnance du Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique ([P05-01](#)). Enregistrer le numéro d'un permis de conduire ne constitue pas une forme d'authentification supplémentaire de l'identité d'une personne.

Prenons un autre exemple. Le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) de l'Alberta a reçu des plaintes concernant des détaillants qui enregistraient le numéro du permis de conduire de clients qui effectuaient des achats avec leur carte de crédit. Les détaillants ont expliqué qu'ils enregistraient cette information afin de protéger leur commerce contre les fraudes par carte de crédit. Le CIPVP considère que cette fin est raisonnable compte tenu de la prévalence des fraudes par carte de crédit et du fait que, généralement, aucune photographie ne figure sur ce type de cartes et que celles-ci ne sont pas associées à un numéro d'identification personnel (NIP). Cependant, les détaillants peuvent, pour atteindre leurs buts, *examiner* le permis de conduire et la photographie d'un client pour confirmer que cette personne est bien titulaire de la carte de crédit. Autrement dit, il leur suffit de vérifier que le même nom figure sur le permis de conduire et la carte de crédit et que la personne qui se trouve devant eux est bien celle dont la photographie figure sur le permis de conduire. Il n'est pas nécessaire de *consigner* le numéro du permis de conduire pour réaliser cette fin.

Lorsqu'ils doivent vérifier l'identité d'un client, les détaillants doivent bien peser leur décision : le simple examen du permis de conduire suffit-il à leurs fins ou doivent-ils obtenir des renseignements supplémentaires, par exemple en consignait le nom complet de la personne tel qu'il figure sur le permis? En outre, dans certains cas, les objectifs de l'organisation peuvent aussi être atteints par l'enregistrement de l'adresse de la personne telle qu'elle figure sur le permis de conduire.

## **Raison : Prévenir la fraude**

C'est en général au motif de prévenir la fraude que les détaillants prennent note du numéro du permis de conduire. Effectivement, le fait de demander à une personne de s'identifier freine souvent les personnes qui ont une intention malicieuse. Toutefois, il suffit souvent

d'*examiner* un permis de conduire pour prévenir la fraude; il n'est pas nécessaire de consigner le numéro de ce permis.

Il faut cependant toujours faire preuve de prudence lorsqu'on invoque la dissuasion pour se justifier. Au nom de la dissuasion, il arrive que les détaillants consignent le numéro du permis de conduire *au cas où* un crime serait commis. Selon les organisations et selon les circonstances, le risque de fraude est très peu élevé; il est donc difficile de prétendre qu'il est raisonnable de recueillir ces renseignements. L'absence de risque réel peut signifier que l'information recueillie ne sera pour ainsi dire jamais utilisée. Les détaillants recueillent donc des renseignements personnels concernant des personnes qui, dans la vaste majorité des cas, ne commettront aucune infraction et dont les renseignements ne seront jamais utilisés. En outre, dans les cas où le risque peut être élevé, l'organisation doit quand même être en mesure de démontrer que la collecte et l'utilisation des renseignements personnels est une façon efficace de prévenir les fraudes. D'autres mesures de sécurité sont souvent plus efficaces.

### **Raison : Déceler les fraudes**

De nombreux détaillants recueillent le numéro du permis de conduire afin de déceler des fraudes. Les détaillants qui acceptent des marchandises retournées sans reçus ont expliqué qu'ils étaient vulnérables aux fraudes commises par les consommateurs. Les commissariats reconnaissent que les détaillants peuvent courir un risque lorsqu'ils remboursent en espèces des marchandises qui leur sont retournées sans être accompagnées d'un reçu. Il est possible que cette marchandise ait été volée ou même qu'elle ne provienne pas du détaillant. Les commissariats ont reconnu que la collecte de renseignements personnels *limités* pendant un échange ou un remboursement était une procédure appropriée ([Résumé de conclusions d'enquête en vertu de la LPRPDE #361](#)).

Cependant, les commissariats ont toujours déterminé qu'il n'était pas raisonnable de *consigner* le numéro du permis de conduire d'un client qui retourne un article. La commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait valoir ce point de vue dans [l'exemple de plainte réglée en cours d'enquête #16](#). C'est également le point de vue adopté par le commissaire de l'Alberta dans deux rapports d'enquête ([P2007-IR-006](#) et [P2005-IR-007](#)) et dans une ordonnance ([P2007-016](#)), qui concernent un grand détaillant à qui on a ordonné de cesser de consigner le numéro du permis de conduire des clients qui retournaient un article, cette procédure ayant été jugée déraisonnable. Une décision semblable a été rendue par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique ([P05-01](#)).

Certains détaillants consignent le numéro du permis de conduire de façon à pouvoir faire un suivi lorsqu'ils doivent prouver qu'un client a trop souvent l'habitude de retourner un article sans reçu. Cependant, le numéro de permis de conduire n'a pas été conçu dans le but d'être un code numérique particulier permettant de faire des analyses statistiques des habitudes de retour de marchandise des clients. Il est vrai que le permis de conduire renferme un numéro unique que les détaillants peuvent utiliser pour analyser la fréquence de certaines transactions, mais ce numéro lui-même n'a aucun lien avec la transaction et il ne contribue en rien aux objectifs de l'organisation. Les détaillants ont tout simplement besoin d'un numéro, quel qu'il soit, qu'ils peuvent associer sans se tromper à une personne. De nombreux détaillants croient que le numéro du permis de conduire est le numéro unique le plus pratique qui soit, mais sa commodité ne doit pas l'emporter sur le droit d'une personne à la vie privée. Les détaillants devraient donc envisager de générer à l'interne

leurs propres numéros en ajoutant une référence croisée avec l'adresse pour les personnes qui portent le même nom.

### **Raison : Reprendre des biens, pouvoir signaler un problème à la police ou retracer ou retrouver quelqu'un ultérieurement**

Plusieurs détaillants soutiennent qu'ils peuvent signaler quelqu'un et son numéro de permis de conduire à la police en cas de crime (comme la fraude), ou que le numéro de permis de conduire peut être utilisé pour retracer une personne si un bien n'est pas rapporté ou si une dette n'est pas remboursée. Les représentants d'organisations croient souvent que le fait de pouvoir faire une recherche dans les registres des véhicules automobiles à partir du numéro de permis de conduire pourrait être utile à la police et faciliter la recherche d'une personne. Toutefois, si une organisation vérifie déjà le nom et l'adresse d'une personne (et consigne possiblement ces renseignements tels qu'ils apparaissent sur le permis), ces renseignements seront suffisants dans la plupart des cas. Les policiers peuvent faire une recherche dans les registres des véhicules automobiles à partir d'un nom vérifié (peut-être recoupé avec une adresse), et n'ont pas besoin du numéro de permis de conduire.

De même, l'enregistrement du numéro du permis de conduire n'aide pas nécessairement l'organisation elle-même à retrouver une personne, puisque la plupart des organisations ne peuvent pas utiliser ce renseignement pour accéder aux renseignements contenus dans les registres des véhicules automobiles. De plus, l'organisation a déjà recueilli les seuls renseignements utiles contenus dans cette base de données, à savoir le nom et l'adresse de la personne.

### **Il peut parfois être justifié de consigner un numéro de permis de conduire**

De nombreuses institutions financières consignent les renseignements d'identification, y compris le numéro du permis de conduire, dans certains cas ou pour certains types de transactions. Par exemple, la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement d'application exigent explicitement que les institutions financières consignent les numéros d'identification. Ces fins ont été jugées raisonnables puisqu'elles sont, sur le plan juridique, nécessaires, et donc conformes aux lois en matière de protection des renseignements personnels. Cependant, très peu d'organisations ont, *en vertu de la loi*, des motifs pour prendre note des informations figurant sur le permis de conduire.

### **Et qu'en est-il de la photocopie du permis de conduire?**

Même s'il est correct de consigner certains renseignements, photocopier le permis ou le passer dans un lecteur de cartes sont en général des mesures exagérées. Pourquoi? Comme le permis de conduire contient des renseignements tels que la photographie, la taille et d'autres éléments de description physique ainsi que la signature, il présente plus de renseignements que nécessaire pour réaliser la plupart des fins visées par les entreprises. Puisque que certaines provinces envisagent l'émission de permis de conduire améliorés, les préoccupations concernant la protection de la vie privée sont encore plus grandes.

### **Le gros bon sens**

Les détaillants devraient recueillir le moins de renseignements personnels possible dans le cadre de leurs activités commerciales légitimes. Il s'agit d'une obligation distincte, qui ne

tient pas compte du consentement à obtenir d'une personne. Même dans les cas où une personne accepte librement de fournir les renseignements figurant sur son permis de conduire, l'organisation doit quand même en justifier le caractère raisonnable, tel qu'énoncé dans la LPRPDE et les lois sur la protection des renseignements personnels de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

**La collecte de renseignements comporte un risque : si vous ne pouvez les protéger, ne les recueillez pas!**

De nombreux détaillants considèrent que la collecte des numéros de permis de conduire constitue une mesure de sécurité et un moyen de prévenir les pertes. Ils devraient toutefois tenir compte également des risques qui peuvent être associés à l'enregistrement de ces renseignements et des obligations de sécurité supplémentaires que cela leur impose.

Dans de nombreux cas, le numéro de permis de conduire délivré par la province est un numéro permanent qui n'est retiré qu'au décès du titulaire. Il est donc quasi impossible de faire changer un numéro de permis de conduire. Puisqu'il est si permanent et qu'il est fiable, il a une grande valeur pour les voleurs d'identité. Les voleurs d'identité utilisent ce renseignement pour donner de la crédibilité à une fausse identité qu'ils ont revêtue. Il est plus facile pour les autorités de repérer un faux numéro de permis de conduire qu'un numéro qui est associé à des renseignements personnels valides. Un numéro légitime est donc beaucoup plus utile pour les voleurs d'identité. Une fois qu'un numéro est compromis, il peut être très difficile de rectifier la situation.

En vertu des dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels, les organisations ont l'obligation de protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent ou dont elles ont le contrôle et doivent le faire en prenant des mesures de sécurité raisonnables contre les risques, par exemple l'accès, la collecte, l'utilisation, la communication, la copie, la modification, l'élimination ou la destruction non autorisés. Les avantages de la collecte et de l'enregistrement des renseignements figurant sur le permis de conduire doivent donc être évalués en fonction des risques pour la sécurité qu'ils représentent.

Les détaillants doivent comprendre que les données personnelles ont une très grande valeur. Il faut les protéger en conséquence.

Veuillez noter que les renseignements présentés ci-haut ne sont que des orientations. Nous étudions chaque plainte portée à notre attention au cas par cas.

**Liens connexes :**

Publication fédérale, *Protection des renseignements personnels : vos responsabilités*, [http://www.priv.gc.ca/information/guide\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/information/guide_f.asp)

Publication fédérale, *Outil d'apprentissage électronique à l'intention des détaillants*, <http://www.priv.gc.ca/resource/tool-outil/francais/index.asp?a=logout>

Publication fédérale, *Lignes directrices en matière d'identification et d'authentification*,  
[http://www.priv.gc.ca/information/guide/auth\\_061013\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/information/guide/auth_061013_f.asp)

Publication conjointe entre les commissariats du Canada, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, *Directive sur l'identification avec photo*,  
[http://www.priv.gc.ca/resource/fs-fi/02\\_05\\_d\\_34\\_tips\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/resource/fs-fi/02_05_d_34_tips_f.asp)

Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, Conseil canadien du commerce de détail, Service Alberta, *Privacy-Proofing Your Retail Business: Tips for Protecting Customers' Personal Information*  
[http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/Privacy%20Proofing\\_Mar19.pdf](http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/Privacy%20Proofing_Mar19.pdf)

Alberta, *A Guide for Businesses and Organizations on the Personal Information Protection Act*  
[http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/PIPAguide\\_Nov2008\\_web.pdf](http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/PIPAguide_Nov2008_web.pdf)

**POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC :**

**Office of the Information and Privacy  
Commissioner for Alberta  
9925, rue 109, bureau 410  
Edmonton (Alberta) T5K 2J8  
Téléphone : 780-422-6860  
Sans frais : 1-888-878-4044  
Télécopieur : 780-422-5682  
Courriel : [ipcab@planet.eon.net](mailto:ipcab@planet.eon.net)  
Site Web : <http://www.oipc.ab.ca>**

**Office of the Information and Privacy  
Commissioner for British Columbia  
C. P. 9038, succursale Prov. Govt.  
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9A4  
250-387-5629**

**Sans frais: 1-800-663-7867 (sans frais en Colombie-Britannique)  
Télécopieur : 250-387-1696  
Courriel : [info@oipc.bc.ca](mailto:info@oipc.bc.ca)  
Site Web : <http://www.oipc.bc.ca>**

**Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3  
Sans frais : 1-800-282-1376  
Téléphone : 819-994-5444  
Télécopieur : 819-994-5424  
ATS : 819-994-6591  
[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)**