



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Séjour: 904, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 515
Québec (Québec) G1R 2R5
Téléphone: (418) 528-7741
Télécopieur: (418) 528-5182

Bureau de Montréal
2, Complexe Desjardins, Tour de l'Est
Bureau 2226, R.R. 222, Desjardins Desjardins
Montréal (Québec) H3B 1M2
Téléphone: (514) 222-6246
Télécopieur: (514) 222-6170

COMMUNIQUE

HQD-9 doc 6.6

TELBEC CODE: 1

Pour publication immédiate

408

À TITRE DE RENSEIGNEMENT

**SELON LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, HYDRO-QUÉBEC
DEVRA LIMITER SA CUEILLETTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Québec, le 1^{er} novembre 1995 - La Commission d'accès à l'information vient de reconnaître qu'il est nécessaire, pour la Société Hydro-Québec, d'identifier chacun de ses clients résidentiels par un numéro universel, unique et vérifiable. Ce numéro permettrait à Hydro d'établir l'identité de chaque client, de le distinguer de tous les autres, d'éviter la création de deux dossiers-clients pour le même cas et de relier entre eux les différents comptes d'un client.

Dans l'état actuel des choses, la confection de cet identifiant propre à Hydro-Québec ne peut s'établir de façon satisfaisante que par le recours au numéro d'assurance sociale (NAS) attribué par le gouvernement fédéral. La Commission s'est rendue à la démonstration de la nécessité d'utiliser ce renseignement personnel pour produire l'identifiant recherché. Aussi en est-elle venue à la conclusion que cette Société d'État pourrait recueillir le NAS de ses clients résidentiels si le gouvernement du Québec donnait suite à une demande d'Hydro-Québec en ce sens.

C'est après une étude approfondie, que la Commission a dû constater qu'Hydro-Québec se retrouvait, face à ses clients, dans une situation unique.

GREFFE

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3439-2000
PHASE II
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 9 mai 2001
Pièces n°: HQD-9 doc 6.6

Dist. À: LL ET AF PR LW RC
RK MS EL PL UD AM
DX _____
le: 01-05-09 par: JDN

HQD-9, document 6.6

La Société d'État doit fournir de l'électricité à quiconque en fait la demande. Généralement, cette demande est exprimée par téléphone. La Société opère dans un contexte de vente à crédit. Un client peut même consommer de l'électricité sans faire une démarche auprès de la Société puisque le service est généralement disponible au moment de la prise de possession d'un appartement ou d'une résidence. Un déménagement n'entraîne pas de débranchement. Or, plus de 700 000 clients changent d'adresse annuellement.

Fournisseur d'un service essentiel, Hydro-Québec n'interrompt pas le service d'électricité pour des raisons de non-paiement entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

La Commission soumet toutefois la collecte et la conservation de ce renseignement personnel à des conditions très rigoureuses. Ainsi, une fois utilisé en vue de constituer l'identifiant propre à chaque client, ce renseignement personnel ne pourra servir qu'au personnel affecté spécifiquement au recouvrement, si requis, et à la perception légale des comptes finaux. Ce renseignement personnel devra faire l'objet d'une conservation qui interdira toute autre forme d'utilisation ou de traitement.

Salon la Commission, les renseignements qu'Hydro-Québec pourrait recueillir, après autorisation gouvernementale, sont extrêmement limités. Outre le numéro d'assurance sociale, il s'agit des nom, prénom et adresse du client, de son adresse précédente de même que de ses numéros de téléphone résidentiels et au travail.

Si le gouvernement donnait suite à une demande d'Hydro en ce sens la Commission exige que la Société procède à la destruction de tous les autres renseignements nominatifs qu'elle détient sur ses clients.

La Commission estime que cette solution est non seulement plus avantageuse pour chacun des citoyens mais plus respectueuse de leur vie privée que les autres possibilités envisagées. Parmi ces possibilités qui n'ont pas été retenues pour des raisons évidentes, citons le dépôt en garantie, l'obligation de se rendre au bureau d'Hydro-Québec pour justifier son identité, ou encore la cueillette de renseignements personnels auprès de tiers.

Hydro-Québec a trois mois, à compter de l'avis de la Commission, pour lui présenter les modalités et l'échéancier de mise en œuvre de ces recommandations.

- 30 -

Source: Mariette Dion
Adjointe au président
TEL: (418) 528-7741