



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Siège social
410 boulevard René-Lévesque Est, Bureau 115
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone (418) 528-7741
Télécopieur (418) 529-3102

Bureau de Montréal
2 Compense Desjardins Tour de l'Est, Bureau 1210
B.P. 122, Succursale Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1B2
Téléphone (514) 282-6146
Télécopieur (514) 844-6170

Québec, ce 11 octobre 1995

Me Stella Leney
Secrétaire-adjointe
Hydro-Québec
75 boul. René-Lévesque ouest
20e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1A4

Chère collègue,

La Commission me prie de vous informer qu'elle a accepté, lors de son assemblée du 27 septembre 1995, les recommandations qui lui ont été soumises au regard de la cueillette et de l'usage par la société Hydro-Québec de renseignements nominatifs relatifs à ses clients.

Vous trouverez ci-joint le document d'appui qui a permis à la Commission de statuer sur cette problématique.

Veillez agréer, Chère collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Secrétaire et Directeur
du service juridique

ANDRÉ OUIMET

AO/cc

1. HISTORIQUE DU DOSSIER

Une série de plaintes mettant en cause la légalité de la cueillette par Hydro-Québec (HQ) auprès de ses clients de certains renseignements nominatifs, dont le NAS, a fait l'objet d'une enquête au terme de laquelle la Commission d'accès à l'information a conclu qu'Hydro-Québec ne pouvait recueillir que le nom, le prénom et l'adresse de l'abonné. En corollaire, le NAS, ainsi que certains autres renseignements nominatifs ne s'avéraient pas nécessaires à l'exercice des attributions de l'organisme.

Cette décision de la Commission, ainsi que les ordonnances qui en ont suivi, ont été contestées par la Société d'État et des procédures judiciaires ont été engagées. Après discussions, le 25 mai 1994, les deux organismes sont parvenus à une entente comportant trois points.

D'abord, le retrait par HQ des deux procédures judiciaires pendantes devant la Cour supérieure et la Cour du Québec, et en contrepartie, l'annulation par la Commission de son ordonnance du 29 juillet 1993 adressée à HQ.

Ensuite, l'identification des renseignements nominatifs que pourrait recueillir HQ auprès de ses clients à titre expérimental, et ce, pour une période d'un an. Finalement, la réalisation d'une recherche conjointe ayant pour objectif de circonscrire la nécessité pour HQ de recueillir certains renseignements nominatifs auprès de ses clients, dont le NAS, et d'examiner, s'il y a lieu, des alternatives.

Menée par un comité directeur composé de représentant(e)s des deux organismes, la recherche s'est déroulée du 15 septembre 1994 au 15 mai 1995 et ses résultats ont fait l'objet d'un rapport conjoint déposé à la réunion de la Commission du 16 juin 1995.

2. LA PROBLÉMATIQUE

Au cours de cette recherche, nous avons examiné les activités du Service à la clientèle et tout particulièrement, l'activité emménagement/déménagement, les activités de recouvrement des comptes actifs et de recouvrement et de perception légale des comptes finaux. Il en ressort qu'en regard de la cueillette et de l'usage des renseignements nominatifs, HQ fait face à une problématique qui se caractérise par des contraintes et des besoins qui lui sont propres.

2.1 Ses contraintes

La *Loi sur Hydro-Québec* oblige la Société d'État à fournir de l'électricité à quiconque en fait la demande; en conséquence, HQ doit vendre de l'électricité à tout client, et ce, indépendamment de sa solvabilité et de sa réputation de payeur.

HQ opère dans un contexte de vente à crédit et un client peut consommer de l'électricité sans faire une démarche auprès d'HQ puisque l'électricité est généralement disponible au moment de la prise de possession d'un local, un déménagement n'entraînant pas de débranchement. Finalement, considéré comme un service essentiel, HQ n'interrompt pas le service d'électricité pour des raisons de non-paiement entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

Chacune de ces contraintes prise isolément n'est pas déterminante sur la situation d'HQ. Mais l'addition de celles-ci a pour principale conséquence de privilégier la dimension du service public au détriment de la dimension financière engendrant un déséquilibre dans la relation fournisseur-client, et ce, au désavantage d'HQ.

Cette situation nous est apparue unique à HQ.

2.2 Ses besoins

Nous avons constaté au cours de cette recherche que tous les renseignements nominatifs actuellement recueillis et détenus par HQ n'ont pas la même utilité et la même importance. Concrètement, les renseignements nominatifs les plus utilisés par le personnel des services à la clientèle sont : le numéro de compte, le nom, l'adresse actuelle, l'adresse précédente ainsi que les numéros de téléphone résidentiel et au travail du client.

Nous avons également constaté que ces renseignements nominatifs s'avèrent insuffisants pour permettre à HQ de résoudre certains problèmes particuliers et partant de fonctionner efficacement.

D'une part, la quasi-totalité de ses relations d'affaires se déroulent au téléphone rendant impossible la présentation de tout document permettant de s'assurer de l'identité d'un client, ce qui pose un problème d'envergure si l'on considère qu'HQ traite avec tout près de trois millions

de clients résidentiels. D'autre part, 29% des clients qui déménagent annuellement n'avisent pas HQ. Ce sont donc environ plus de 200 000 clients qu'il faut, chaque année, retracer afin de percevoir et recouvrer les sommes dues.

3. CONCLUSIONS

Face à cette problématique particulière, nous en arrivons aux conclusions suivantes :

3.1 Il nous apparaît nécessaire à HQ de posséder pour chacun de ses clients résidentiels, ses nom, adresse actuelle, adresse précédente ainsi que numéros de téléphone résidentiel et au travail, et ce :

- afin d'entrer en contact avec sa clientèle;
- afin de réaliser les activités reliées à la fourniture et à la vente d'électricité, à la facturation des clients et à la perception et au recouvrement des comptes actifs et finaux.

3.2 Il nous apparaît également nécessaire à HQ de disposer pour chacun de ses clients résidentiels, d'un identifiant à la fois universel, unique et vérifiable, et ce :

- afin de permettre à HQ d'établir l'identité de chacun de ses clients, de le distinguer de tous les autres, d'éviter la création de deux dossiers-clients pour un même client et de relier entre eux les différents comptes d'un même client;
- afin de dépister toute fraude d'identité et de vérifier lors de l'emménagement d'un nouveau client s'il ne s'agit pas d'un ancien client pour lequel un compte est impayé;
- afin d'effectuer le recouvrement des comptes finaux auprès des clients pour lesquels HQ ne possède pas d'adresse ou a une adresse invalide.

3.3 Il ressort qu'un numéro de client unique attribué à chaque client et utilisé comme identifiant permanent soit la solution la plus adéquate à la condition toutefois qu'il soit validé par un identifiant unique, universel et vérifiable. Or, en l'espèce, il s'avère que seul le numéro d'assurance sociale possède ces caractéristiques.

À cet égard, la date de naissance comme alternative au NAS n'a finalement pas été retenue car son caractère unique dépend de sa combinaison à une adresse valide. Or, les cas où HQ ne possède pas cette information sont nombreux. De plus, s'il peut exister deux

personnes portant le même nom et ayant la même date de naissance, elles ne peuvent en principe avoir le même NAS.

4. REMARQUES COMPLÉMENTAIRES

Pour saisir toute la portée de ces conclusions, il nous faut faire deux remarques complémentaires.

4.1 Usage et accessibilité du NAS

Une fois que l'identité de chaque client est validée à l'aide de son NAS, HQ lui attribue un numéro de client unique qui sert d'identifiant et de point d'ancrage permanent de ce client dans son système de gestion de données.

Un client qui a oublié son numéro de client ou qui prétend être un nouveau client fournit alors son NAS; s'il s'agit d'un ancien client, pour lequel il peut exister ou non un compte final impayé, le système informatique restitue le numéro de client unique correspondant à ce NAS.

Seul le numéro de client unique sera accessible et utilisé par le personnel d'HQ dans le cadre de l'ensemble de ses relations avec la clientèle. Par ailleurs, le NAS ne sera accessible et utilisé que par le personnel affecté spécifiquement au recouvrement et à la perception des comptes finaux.

Soulignons finalement que la cueillette du NAS permet de réduire le nombre de renseignements nominatifs qu'elle recueille présentement auprès de ses clients, justement pour suppléer au NAS; il nous semble que cela s'avère au bout du compte plus respectueux de la vie privée des personnes concernées.

4.2 La portée universelle du principe de nécessité

Envisagé sous l'angle de la relation individuelle entre HQ et chacun de ses clients, on pourra contester la nécessité pour HQ de recueillir le NAS de tous ses clients en invoquant que ce renseignement nominatif n'est pas nécessaire dans tous les cas, la majorité de ses clients n'étant ni des fraudeurs, ni de mauvais payeurs, ni des déménageurs chroniques.

Le problème avec cet argument, c'est qu'il repose essentiellement sur un constat a posteriori qui refuse de prendre en compte le fait qu'HQ ignore lesquels parmi ses anciens ou ses nouveaux clients déménageront sans laisser d'adresse, cesseront de payer leurs comptes, bref deviendront des clients à risques ou problématiques.

Un autre problème avec cet argument, c'est qu'il suppose que la portée universelle du critère de nécessité commande obligatoirement une application universelle et immédiate. En d'autres mots, si le NAS n'est pas nécessaire aujourd'hui et pour chacun des clients, en conséquence, ce renseignement n'est pas nécessaire à l'organisme.

L'article 64 met en lien la notion de nécessité avec celle de l'exercice des attributions de l'organisme. Or, dans le cas d'HQ, «est nécessaire à l'exercice de ses attributions» ce qui lui permet d'identifier ses 2 800 millions de clients, de gérer autant de dossiers-clients et de composer avec le fait que plus de 700 000 clients déménagent annuellement et que sur ce nombre, elle doit en retracer annuellement plus de 200 000 déménagés sans laisser d'adresse afin de recouvrer les sommes qui lui sont dues.

Il ne s'agit pas d'un phénomène marginal ou passager que l'on peut balayer du revers de la main, mais d'un problème récurrent dont la résolution passe par la cueillette d'un identifiant unique, universel et vérifiable.

5. RECOMMANDATIONS

Aux fins de l'application de l'article 64 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous recommandons :

5.1 Qu'Hydro-Québec puisse recueillir auprès de tous ses clients les renseignements nominatifs suivants :

- les nom, prénom et adresse du client;
- son adresse précédente;
- ses numéros de téléphone résidentiels et au travail.

5.2 Qu'Hydro-Québec puisse recueillir auprès de tous ses clients le numéro d'assurance sociale afin de constituer pour chacun de ses clients un identifiant, soit le numéro de client unique.

5.3 Qu'en corollaire, Hydro-Québec procède à la destruction de tous les renseignements nominatifs qu'elle détient sur ses clients autres que ceux énumérés précédemment.

Aux fins de l'application de l'article 62 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous recommandons :

5.4 De limiter l'accès et l'utilisation du NAS, une fois validée l'identité d'un client et attribué le numéro de client unique, aux seules personnes auxquelles ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions à savoir le recouvrement, si requis, et la perception légale des comptes finaux.

5.5 De demander à Hydro-Québec de présenter à la Commission d'accès à l'information, dans les trois mois, les modalités et l'échéancier de mise en oeuvre de ces recommandations incluant la formation de son personnel des services à la clientèle et l'information de sa clientèle.

5.6 De rappeler à Hydro-Québec son obligation de légaliser cette pratique.