



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR
GÉNÉRAL DU QUÉBEC
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE
POUR L'ANNÉE 2019-2020

Mai 2019



2.3 Protection des renseignements personnels

81 Chaque année, des milliers de personnes sont victimes d'un vol d'identité. Les répercussions du vol d'identité sont graves. Ainsi, un manquement quant à la protection des renseignements personnels des clients peut affecter leur confiance et avoir des répercussions coûteuses et néfastes pour les entreprises. Les conditions de service approuvées par la Régie de l'énergie permettent à Hydro-Québec de recueillir plusieurs renseignements personnels auprès de ses 3,3 millions de clients résidentiels. Les renseignements requis lors d'une demande d'abonnement comprennent notamment le nom, le numéro d'assurance sociale et l'adresse complète du client. Il s'agit de renseignements recherchés par des personnes malintentionnées qui veulent par exemple obtenir une carte de crédit.

82 Le numéro d'assurance sociale est un renseignement clé qui peut être utilisé pour obtenir de l'information au sujet des clients et pourrait, si utilisé à mauvais escient, porter atteinte à leur vie privée. Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, Hydro-Québec « doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels [...] et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité et de la finalité de leur utilisation ». Pour ce faire, la société d'État a mis en place des mesures de sécurité, notamment la gestion des accès et la vérification de l'intégrité de son personnel.

83 Hydro-Québec prend des mesures pour protéger les renseignements personnels de ses clients résidentiels, dont leur numéro d'assurance sociale. Cependant, les procédures d'identification et d'authentification des clients, ainsi que d'utilisation de certains renseignements personnels, doivent être renforcées. De plus, les délais de conservation des données personnelles de certains clients résidentiels dépassent les délais prévus par la réglementation.

84 La Commission d'accès à l'information, dans une décision datant de 1995, a autorisé Hydro-Québec à exiger le numéro d'assurance sociale de ses clients résidentiels, notamment pour des fins de recouvrement. En 2001, la Régie de l'énergie a maintenu cette exigence. Selon la société d'État, en 2018, elle détenait le numéro d'assurance sociale de 89 % de ses clients résidentiels. Près de 25 ans après la décision de la Commission d'accès à l'information, Hydro-Québec considère toujours que le numéro d'assurance sociale est nécessaire afin d'identifier sa clientèle et de l'aider pour le recouvrement de ses créances.

Les comptes finaux sont les comptes de clients sans abonnement pour lesquels un solde demeure impayé.

Utilisation du numéro d'assurance sociale par le personnel

89 Selon la décision de la Commission d'accès à l'information, seul le personnel assigné spécifiquement au recouvrement et à la perception des **comptes finaux** devrait avoir accès au numéro d'assurance sociale. Selon Hydro-Québec, en 2018, environ 40 % des représentants de son service à la clientèle avaient accès aux numéros d'assurance sociale de la clientèle, alors qu'ils n'étaient pas spécifiquement assignés au traitement des comptes finaux.

90 En outre, les contrôles en place, dont la journalisation pour détecter une utilisation ou une consultation suspecte des données personnelles des clients par un employé dans le cadre de son travail, sont réactifs. Une enquête n'est menée que si le compte d'un client d'Hydro-Québec est concerné même si un numéro d'assurance sociale peut être utilisé par une personne malintentionnée pour obtenir des services ou des biens autres que ceux d'Hydro-Québec.

Conservation du numéro d'assurance sociale

91 Finalement, bien qu'un calendrier de conservation soit approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Hydro-Québec n'a pas appliqué la règle de conservation à ses dossiers clients et n'a pas détruit les renseignements personnels de ses clients résidentiels inactifs. En tenant compte des dispositions de la règle de conservation, Hydro-Québec aurait dû détruire les dossiers de ses clients inactifs, y compris leur numéro d'assurance sociale, depuis l'introduction de son système de gestion des données en 2008, conformément au délai prescrit, qui est de six ans suivant la fin du dernier abonnement. Ceci contrevient à la fois aux obligations d'Hydro-Québec relatives à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur les archives*.

Recommandation

92 La recommandation suivante s'adresse à Hydro-Québec.

- 4 Bonifier ses procédures de protection des renseignements personnels, notamment quant à l'identification et à l'authentification de ses clients résidentiels, et appliquer les délais de conservation prévus par la réglementation.**