

**Commission d'accès à l'information
du Québec**

Dossier : 07 02 93

Date : Le 12 novembre 2007

Commissaire : M^e Jean Chartier

X

Demandeur

c.

PROMOTUEL PORTNEUF-CHAMPLAIN

Entreprise

DÉCISION

OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE en vertu de l'article 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

[1] Le 2 octobre 2006, le demandeur transmet au représentant de l'entreprise une demande d'accès à des renseignements personnels rédigée comme suit :

« En vertu de l'article 27 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, je désire recevoir une copie des documents contenant des renseignements personnels me concernant, soit le rapport d'enquête final remis à l'assureur : Promutuel Portneuf

¹ L.R.Q., c. P-39.1, ci-après appelée « Loi sur le privé ».

Champlain provenant de la firme Auclair, Bleau et Associés inc. Rapport que Mr. [J... S...] vous a produit et fait parvenir. [...] » [sic]

[2] Le 15 janvier 2007, le directeur général de l'entreprise transmet une réponse au demandeur dans laquelle il refuse l'accès au rapport d'enquête rédigé par l'expert en sinistre de la firme Auclair Bleau et Associés.

[3] À l'appui de son refus, l'entreprise invoque que le document est confidentiel et protégé par le secret professionnel, conformément à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*².

[4] Le 18 janvier 2007, le demandeur transmet à la Commission d'accès à l'information (la Commission) une demande d'examen de mécontentement.

AUDIENCE

[5] Une audience a lieu devant la Commission le 10 septembre 2007 en présence des parties.

[6] À l'ouverture de l'audience, le procureur de l'entreprise fait un résumé des événements pertinents qui ont précédé la demande d'examen de mécontentement :

- Le 7 juillet 2006, le demandeur acquiert un véhicule de marque Honda S-2000;
- Le 26 juillet 2006, le véhicule du demandeur est volé;
- Le 26 juillet 2006, le demandeur donne un « avis de sinistre » à l'entreprise, qui est l'assureur de son véhicule;
- Un expert en sinistre de la firme Auclair Bleau et Associés est mandaté par l'assureur pour enquêter dans cette affaire;
- À la suite de cette enquête, deux rapports sont produits par l'expert en sinistre, l'un en date du 5 septembre 2006 et l'autre en date du 24 octobre 2006, (déposés sous pli confidentiel à la Commission);
- Le 2 octobre 2006, le service d'enquête du Bureau d'assurance du Canada écrit au demandeur afin de l'aviser qu'une vérification indique que le Bureau d'assurance du Canada ne possède dans son fichier aucun dossier au nom du demandeur (pièce E-1). Le procureur de l'entreprise a expliqué à la Commission que cette lettre a pour but de confirmer qu'aucune réclamation de nature frauduleuse n'a jamais été faite par le demandeur;

² L.R.Q., c. C-12.

- Le 4 octobre 2006, le demandeur est indemnisé par l'entreprise pour le vol de son véhicule.

A) PREUVE ET REPRÉSENTATIONS DU DEMANDEUR

[7] Le demandeur admet que la séquence des événements est exacte. Il dit avoir été client de l'entreprise pendant plus de quinze ans, soit jusqu'à la réclamation relative au vol du véhicule Honda S-2000. Il admet avoir été indemnisé au terme d'une enquête faite par l'expert en sinistre de la firme Auclair Bleau et Associés. Après avoir réclamé à ce dernier une copie du rapport soumis à l'entreprise, il a essuyé un refus et il n'a pu obtenir que la copie de la déclaration qu'il avait lui-même faite à l'expert en sinistre.

[8] Il veut obtenir ce rapport parce qu'il veut vérifier ce qu'il contient. Il veut être assuré que sa réputation n'est pas entachée dans ce document. Il a toujours obtenu des réponses évasives et/ou contradictoires de l'expert en sinistre dans cette affaire.

[9] Par exemple, il relate que l'expert en sinistre lui aurait dit « qu'il n'était pas responsable du vol », mais il aurait écrit dans son rapport que « l'assuré semble être une personne honnête ». Selon le demandeur, ces deux phrases étant bien différentes, il veut connaître ce que l'on a pu écrire sur lui dans le rapport soumis à l'assureur et il invoque l'article 4 de la *Charte des droits et libertés de la personne* qui prévoit que :

« Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. »

[10] Il ajoute que dans le cours de l'analyse de son dossier de réclamation, l'assureur lui a demandé de passer un test de « polygraphe », ce qu'il a refusé. Il explique que par la suite, l'assureur a résilié toutes ses polices. Comme conséquence de cette résiliation, il a dû faire des démarches afin d'être assuré ailleurs ce qui lui a occasionné des primes plus élevées.

B) PREUVE ET REPRÉSENTATIONS DE L'ENTREPRISE

[11] Le procureur de l'entreprise rappelle à la Commission que l'assureur a indemnisé le demandeur dans un délai plus que raisonnable. De plus, le demandeur a admis avoir obtenu une copie de la déclaration qu'il avait livrée à l'expert en sinistre.

[12] Quant au reste des documents soumis sous le sceau de la confidentialité, le procureur indique qu'on y trouvera les déclarations de personnes autres que le demandeur, différentes pièces fournies par le demandeur, des photos, le rapport de crédit du demandeur, une évaluation du véhicule, des factures de location ainsi que le rapport de l'expert en sinistre avec son opinion et ses recommandations.

[13] Le rapport et les documents qui y sont joints (hormis les documents fournis par le demandeur et les photos) sont assujettis à la protection du secret professionnel.

[14] Selon le procureur, seul le client de celui qui est lié par « le secret professionnel » pourrait renoncer au bénéfice de ce « secret professionnel ».

[15] Dans la présente affaire, seule l'entreprise pourrait ainsi renoncer au bénéfice du secret professionnel mais elle n'en a pas l'intention.

[16] À l'appui de ses prétentions, le procureur de l'entreprise invoque l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*³ ainsi que les articles 20 et 21 du *Code de déontologie des experts en sinistre*⁴.

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

20. L'expert en sinistre doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

³ Précité, note 2.

⁴ L.R.Q., c. D-9.2, r.1.02.

21. L'expert en sinistre ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

[17] Le procureur de l'entreprise nous soumet une série de décisions émanant de la Commission d'accès ainsi que des tribunaux supérieurs⁵.

DÉCISION

C) DISPOSITIONS APPLICABLES

[18] À la suite du vol de son véhicule automobile, le demandeur a fait une réclamation à l'entreprise, « son assureur », qui l'a indemnisé. Ce faisant, et après avoir confié le dossier à un expert en sinistre qui a traité la réclamation, l'assureur a annulé les contrats d'assurance conclus avec le demandeur, tant pour son automobile que pour ses autres biens. Le demandeur ne s'explique pas cette décision de l'entreprise et considère que sa réputation est en cause à la suite du traitement de son dossier fait par l'expert en sinistre de la firme Auclair Bleau et Associés.

[19] Il n'est pas contesté que cette firme d'experts en sinistre a reçu le mandat de l'entreprise de faire enquête et d'assurer le traitement de la réclamation du demandeur. Ce dernier veut obtenir copie du rapport de l'expert en sinistre.

[20] La Loi sur le privé a un champ d'application relativement restreint si l'on considère les renseignements que recherche le demandeur. Ainsi, son article 1 prévoit :

1. **La présente loi a pour objet d'établir**, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil du Québec en matière de protection des renseignements

⁵ *Général accident compagnie d'assurance du Canada c. Ferland*, C.Q. Québec (Chambre civile), n° 200-02-012943-967, 12 novembre 1997, j. Godbout; *Sécurité assurances générales c. Gravel et Tousignant*, [2000] C.A.I. 408; *Service anti-crime des assureurs et Assurances générales des Caisses Desjardins c. Ménard et Leblond*, C.Q. Montréal (Chambre civile), n° 500-80-001893-032, 20 septembre 2004, j. Charette; *Maisonnette c. Bureau d'assurance du Canada*, [2006] C.A.I. 206; *Prévoyance cie d'assurance c. Construction du Fleuve*, C.A. Montréal, n° 09-000395-814, 29 juin 1982; *Gerling Global, Cie d'assurance générale c. Sanguinet Express inc.*, C.A. Montréal, n° 500-09001006-881, 14 février 1989, jj. Dubé, Jacques, Cliche; *Fortier Auto (Montréal) c. Brizard et Pesant*, C.A. Montréal, n° 500-09-007320-989, 5 janvier 2000, jj. Dussault, Pidgeon, Denis.

personnels, **des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise** au sens de l'article 1525 du Code civil du Québec.

Elle s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

La présente loi ne s'applique pas à la collecte, la détention, l'utilisation ou la communication de matériel journalistique, historique ou généalogique à une fin d'information légitime du public.

(Les caractères gras sont du soussigné.)

[21] L'article 2 de la Loi sur le privé précise ce qui est considéré comme un renseignement personnel :

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

[22] L'article 27 de la Loi sur le privé consacre ce droit du demandeur à obtenir ces renseignements :

27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section.

[23] Toutefois, l'entreprise ne consent pas à divulguer la totalité des rapports qui lui ont été fournis puisqu'elle prétend que leur contenu contient des renseignements confidentiels obtenus par un expert en sinistre dans l'exercice de ses fonctions et dans l'accomplissement d'un mandat qui lui a été confié par l'entreprise. C'est ce que prévoit l'article 21 du *Code de déontologie des experts en sinistre* (précité).

[24] Cette obligation de confidentialité est équivalente au secret professionnel et jouirait de la protection constatée à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (précité).

[25] En conséquence, la Commission devrait accorder à ces deux rapports la protection conférée à tous renseignements confidentiels révélés à une personne en raison de sa profession conformément à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

[26] Le soussigné a pris connaissance du contenu des rapports qui ont été déposés à l'audience, sous le sceau de la confidentialité. Ce dépôt est rendu possible par l'article 20 des *Règles de preuve et de procédure de la Commission d'accès à l'information*⁶ qui prévoit :

20. La Commission peut prendre connaissance, en l'absence du requérant et à huis clos, d'un document que l'organisme public ou le tiers prétend devoir être soustrait à l'accès en vertu d'une restriction prévue à la section II de la Loi.

D) LE CONTENU DU RAPPORT

[27] Sans révéler le contenu des documents, les deux rapports sont constitués de pièces fournies par le demandeur ainsi que de ses déclarations, des déclarations de tierces personnes et de divers documents obtenus par l'expert en sinistre dans l'exécution de son mandat. Selon le procureur de l'entreprise, le demandeur est en droit d'obtenir une copie de ses déclarations, des photos de sa résidence personnelle ainsi que les photocopies des factures qu'il a fournies à l'entreprise.

[28] À l'audience, le procureur de l'entreprise indique que le demandeur détient probablement ces documents.

E) LES DROITS DU DEMANDEUR SUR LE CONTENU DU RAPPORT

[29] Le travail de l'expert en sinistre est-il sujet à la protection du « secret professionnel » ? Le juge Godbout de la Cour du Québec répond à cette interrogation dans les termes suivants⁷ :

⁶ L.R.Q., c. A-2.1, r. 2.

⁷ *Général accident compagnie d'assurance du Canada c. Ferland*, C.Q. Québec (Chambre civile), n° 200-02-012943-967, 12 novembre 1997, j. Godbout.

« Il n'y a pas que les avocats qui puissent prétendre au secret professionnel, bien au contraire. Cette disposition de la Charte protège plus généralement toutes les personnes qui se voient confier des renseignements confidentiels dans le cadre de leurs fonctions. En fait, il est reconnu depuis longtemps en jurisprudence que l'expert en sinistre bénéficie de cette protection pour les enquêtes qu'il mène pour le compte de compagnies d'assurance. La compagnie d'assurance a donc la responsabilité de s'assurer qu'elle protège la confidentialité des renseignements ainsi reçus par l'expert en sinistre qu'elle avait mandaté pour enquêter dans une affaire.

Le respect du secret professionnel est un droit fondamental qui ne doit pas être interprété comme une exception à un droit de se voir divulguer un dossier contenant des renseignements personnels. La protection que veut garantir l'article 9 de la Charte au respect du secret professionnel lui donne un caractère prioritaire lorsqu'il vient en conflit avec un autre droit. »

[30] Le juge Michel Simard⁸, de la Cour du Québec, tout en reconnaissant le droit au secret professionnel des experts en sinistre, se faisait plus précis quant à l'étendue de celui-ci :

« Cependant, il faut retenir que tous les témoignages recueillis par l'expert, à l'exception de ceux des intimés personnellement qui tombent sous le couvert des articles 2 et 27 de la Loi sur le secteur privé, de même que les opinions émises par lui, découlant de ces témoignages, ne peuvent être divulgués aux intimés parce qu'ils font l'objet du **secret professionnel** de l'article 9 de la Charte. [...]

Il faut encore retenir que comme leurs rapports peuvent renfermer des informations confidentielles sur la valeur morale d'un ou de plusieurs individus, et des soupçons fondés ou non sur ces individus, lesquelles informations risquent d'être pertinentes en cas de conflit ou pour déterminer l'octroi ou non de la prestation, celles-ci ont

⁸ *Sécurité assurances générales c. Gravel et Tousignant*, [2000] C.A.I. 408; voir au même effet; *Service anti-crime des assureurs et Assurances générales des Caisses Desjardins c. Ménard et Leblond*, C.Q. Montréal (Chambre civile), n° 500-80-001893-032, 20 septembre 2004, j. Charette; *Maisonnette c. Bureau d'assurance du Canada*, [2006] C.A.I. 206.

alors un caractère privilégié et confidentiel, et elles méritent d'être protégées par le **secret professionnel**. »

[31] Le demandeur a insisté à l'audience pour dire qu'il était l'assuré de l'entreprise, qu'il en a été le client pendant de nombreuses années et qu'il a toujours respecté l'ensemble de ses obligations vis-à-vis l'entreprise. À ce titre, il considère normal que le dossier de l'entreprise lui soit remis.

[32] Or, le demandeur doit comprendre que dans la présente affaire, le dossier a été constitué par un expert en sinistre qui a obtenu un mandat de la part de l'entreprise. Ce n'est pas lui qui a retenu les services de l'expert en sinistre. À ce sujet, la Cour du Québec écrit dans l'affaire « *Sécurité assurances générales*⁹ » :

« **Le secret professionnel** en tant que droit d'exception au principe général de l'accès aux documents concernant une personne mérite une attention particulière. Ainsi, bien qu'il puisse paraître profitable pour un individu d'avoir accès à des dossiers ou rapports confidentiels le concernant, il importe de se rappeler que ce droit fondamental a pour but également de protéger le client faisant affaire avec un professionnel, soit dans le présent cas, la compagnie d'assurances. »

[33] Enfin, soulignons que seule la renonciation de l'entreprise à la confidentialité du rapport permettrait au demandeur de l'obtenir¹⁰ :

« Le rapport d'enquête d'une agence d'investigation ou d'un expert en sinistre constitue un document à caractère confidentiel et privilégié qui n'a pas à être dévoilé à la partie adverse sauf si la partie a renoncé à sa confidentialité. Un tel rapport d'enquête, payé par la partie qui a jugé à propos d'en requérir un, lui appartient. »

[34] Sur ce dernier point, la preuve a démontré que l'entreprise n'avait pas l'intention de renoncer au privilège du secret professionnel relatif aux documents réclamés par le demandeur.

⁹ Précitée, note 7.

¹⁰ *Fortier Auto (Montréal) c. Brizard et Pesant*, C.A. Montréal, n° 500-09-007320-989, 5 janvier 2000, jj. Dussault, Pidgeon, Denis.

[35] **POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[36] **ACCUEILLE** partiellement la demande d'examen de mécontentement présentée par le demandeur;

[37] **ORDONNE** à l'entreprise de communiquer au demandeur dans les trente jours de la réception de la présente décision, les documents suivants faisant partie des rapports de l'expert en sinistre de la firme Auclair Bleau et Associés du 5 septembre 2006 et du 24 octobre 2006 :

- Les déclarations fournies par le demandeur;
- Un document intitulé « Rapport automobile – déclaration assuré » signé par le demandeur;
- Un consentement en date du 28 juillet 2006 signé par le demandeur;
- Les photos de la résidence du demandeur.

[38] **REJETTE** pour le reste la demande d'examen de mécontentement.

JEAN CHARTIER
Commissaire

M^e Jean-François Pichette
Avocat de l'entreprise