

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

**Dossiers :** 06 20 39  
06 20 40

**Date :** Le 23 août 2007

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Guylaine Henri

X

-et-

Y

Demandeurs

c.

**AXA ASSURANCES INC.**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

DEMANDES D'EXAMEN DE MÉSENTENTE en matière d'accès en vertu de l'article 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

**Dossier n° 06 20 39**

[1] Le 30 octobre 2006, la demanderesse écrit à l'entreprise afin d'obtenir copie des documents contenant des renseignements personnels la concernant ainsi que la déclaration faite à M<sup>me</sup> Martine Gingras.

[2] Le 7 novembre 2006, M<sup>e</sup> Stéphanie Beaudoin, qui représente l'entreprise, répond ce qui suit à la demanderesse :

[...]

Il n'est pas dans l'intention de notre cliente de vous remettre votre déclaration faite à madame Martine Gingras dans le cadre de l'enquête effectuée suite au présumé vol du véhicule de votre conjoint le 25 juillet 2006.

Ce document faisant partie du dossier d'enquête de notre cliente, il n'a pas à vous être remis conformément aux articles 39.1 et 39.2 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

[...]

[3] Le 14 novembre 2006, la demanderesse présente une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information (la Commission).

**Dossier n° 06 20 40**

[4] Le 30 octobre 2006, le demandeur s'adresse à l'entreprise afin d'obtenir copie des documents contenant des renseignements personnels le concernant ainsi que sa déclaration faite à M<sup>me</sup> Martine Gingras.

[5] Le 7 novembre 2006, M<sup>e</sup> Stéphanie Beaudoin, transmet au demandeur une lettre dont le contenu est identique à celle envoyée à la demanderesse, sa conjointe.

[6] Le 14 novembre 2006, le demandeur formule également une demande d'examen de mécontentement à la Commission à l'encontre de cette décision.

## **AUDIENCE**

[7] Une audience est tenue le 19 juin 2007. Les parties conviennent alors de procéder dans les deux dossiers au cours d'une seule audience, puisque les faits donnant lieu aux demandes d'accès en litige ont la même source. Il s'ensuit que la Commission ne rendra qu'une décision dans ces deux affaires.

## **PREUVE**

### **DE L'ENTREPRISE**

[8] L'organisme fait entendre M<sup>me</sup> Danielle Archambault, réviseure senior à l'Unité spéciale d'enquête du Service d'indemnisation de l'entreprise. Le témoin explique que cette unité procède à des enquêtes plus approfondies sur des dossiers potentiellement frauduleux.

[9] Les réclamations sont d'abord traitées par le Service responsable des opérations régulières. Les dossiers dans lesquels il y a des anomalies ou des indicateurs de fraude sont ensuite confiés à l'Unité spéciale d'enquête.

[10] Le dossier du demandeur concerne une réclamation pour le vol de son véhicule automobile survenu le 25 juillet 2006. Ce dossier a été transféré, le 16 août suivant, à l'Unité spéciale d'enquête de l'entreprise, aux soins du témoin.

[11] Au moment où elle devient responsable du dossier du demandeur, le témoin mandate un enquêteur externe, M<sup>me</sup> Martine Gingras de la firme Déry Barrette & Associés, pour procéder à une enquête exhaustive et déterminer si la réclamation du demandeur était recevable.

[12] M<sup>me</sup> Gingras fait enquête et remet ensuite à l'entreprise divers documents qui constituent les documents en litige en l'espèce. Il s'agit d'un avis préliminaire transmis le 17 août 2006, d'un rapport contenant le dossier d'enquête de M<sup>me</sup> Gingras transmis le 19 septembre 2006 et d'un rapport final remis le 16 octobre 2006, à la suite d'une demande de complément d'enquête.

[13] À la lecture des rapports d'enquête de M<sup>me</sup> Gingras, M<sup>me</sup> Archambault décide de refuser la réclamation. Elle en informe le demandeur et sa conjointe lors de conversations téléphoniques le 6 octobre 2006 et, le 10 octobre suivant, par une lettre (E-1) qui se lit notamment comme suit :

Après étude des faits, nous venons à la conclusion que les déclarations faites en regard de la présente perte ne sont pas conciliables avec l'obligation d'extrême bonne foi qu'un assuré doit toujours respecter envers son assureur. Nous nous devons de vous signaler les déclarations mensongères et les réticences que vous avez données, soit à la formation du contrat, en cours de terme ou suite au sinistre.

Outre la nullité de la police que nous invoquons, soyez avisé que les éléments révélés par l'enquête font en sorte que nous ne pouvons accorder foi à vos prétentions, tant au niveau de la réalisation du sinistre que de la condition du véhicule.

Considérant ces faits, et puisque vous n'avez pas rencontré les exigences de la plus haute bonne foi exigée en matière d'assurance, il y a alors déchéance de votre droit à l'indemnisation.

[...]  
[sic]

[14] Le 2 octobre 2006, lors d'une conversation téléphonique entre le témoin et le demandeur, ce dernier s'enquiert de son droit d'intenter des procédures contre l'entreprise.

[15] Le 24 octobre 2006, le demandeur transmet une mise en demeure à l'entreprise. Il écrit ce qui suit :

La présente est pour vous informer que je vous reclame la somme de 5000\$ pour les Raison suivantes.Suite au vole de ma toyota tercel 1995 n.police:08990289 le 25 Juillet 2006,vous avez fait une enquete pour en conclure a ma mauvaise foie sur les Declarations.Alors que pour notre part nous avons ete de bonne foie.  
Je vous mets donc en demeure de me payer la somme de 5000\$ dans un delai de Dix jours.dans le cas contraire, des procedures judiciaires seront intentees contre vous Sans autre avis ni delai.  
[sic]

[16] Par la suite, le demandeur et sa conjointe, la demanderesse, demandent accès aux renseignements personnels les concernant détenus par l'entreprise et, en particulier, à leur déclaration faite à M<sup>me</sup> Gingras (E-3).

[17] L'entreprise ayant transféré le dossier du demandeur à ses avocats, à la suite de la réception de la mise en demeure de ce dernier et de la forte probabilité de poursuite, ce sont ces derniers qui répondent aux demandes d'accès en litige.

[18] M<sup>me</sup> Archambault explique que le refus d'indemniser le demandeur pour la perte de son véhicule étant fondé sur les déclarations des demandeurs, les déclarations faites à M<sup>me</sup> Gingras font partie de la défense de l'entreprise. De plus, la communication du dossier d'enquête révélerait les méthodes d'enquête de l'entreprise qui doivent demeurer confidentielles. Finalement, le témoin ajoute que, dans le cadre de son enquête, des personnes physiques autres que le demandeur et la demanderesse ont été rencontrées et que les renseignements concernant ces personnes sont confidentiels.

[19] L'entreprise dépose, sous pli confidentiel, l'original des trois documents transmis par M<sup>me</sup> Gingras, experte en sinistre, à savoir l'avis préliminaire, le rapport d'enquête ainsi que le rapport final.

[20] Afin de prendre connaissance des documents remis sous pli confidentiel, la Commission procède à une audience hors la présence des demandeurs, en vertu de l'article 20 des *Règles de preuve et de procédure de la Commission d'accès à l'information*<sup>2</sup>.

[21] De retour en audience publique, l'avocat de l'entreprise informe le demandeur que l'entreprise lui transmettra, par courrier, copie de certains documents contenus dans le dossier confidentiel, ce qu'elle fait le 20 juin 2007<sup>3</sup>. Il s'agit d'une photocopie des permis de conduire de la demanderesse et du demandeur et des formulaires d'autorisation à obtenir les dossiers de conduite signés par les demandeurs (pièce 6 en liasse), du certificat d'immatriculation du véhicule (pièce 7) et de factures d'entretien fournies par le demandeur (pièce 8).

## DES DEMANDEURS

[22] Le demandeur témoigne que son véhicule automobile a été volé alors qu'il était au travail. Son dossier d'indemnisation traîne en longueur au sein de l'entreprise et est transféré à M<sup>me</sup> Archambault pour enquête. Le demandeur rencontre M<sup>me</sup> Gingras et fait une déclaration qu'il signe et remet à cette dernière.

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. A-2.1, r. 2, D. 2058-84.

<sup>3</sup> Tel qu'il appert d'une lettre transmise aux demandeurs par l'entreprise dont copie a été transmise à la Commission.

[23] Le demandeur s'est adressé au Groupe Sears, le courtier d'assurance avec qui le contrat d'assurance du véhicule automobile a été conclu, afin d'obtenir les documents à l'origine de la soumission pour le contrat d'assurance de son véhicule automobile. Il précise que les documents reçus du Groupe Sears ne lui donnent aucune information utile, puisqu'ils contiennent des chiffres qu'il ne comprend pas.

[24] Le demandeur précise qu'il a demandé une copie des documents contenus à son dossier, parce que l'entreprise refuse de l'indemniser et qu'il en a besoin pour se défendre.

[25] En contre-interrogatoire, le demandeur précise qu'il a demandé copie des renseignements personnels détenus par l'entreprise, parce qu'il veut poursuivre celle-ci afin d'être indemnisé pour le vol de son véhicule automobile.

[26] Les parties reconnaissent que si la demanderesse avait témoigné, son témoignage serait similaire à celui du demandeur.

## ARGUMENTATION

### DE L'ENTREPRISE

[27] L'entreprise s'appuie sur les paragraphes 1 et 2 de l'article 39 de la Loi sur le privé pour justifier son refus de communiquer les renseignements qu'elle détient concernant le demandeur et la demanderesse, notamment les déclarations faites à M<sup>me</sup> Gingras. Elle invoque également que le rapport de son expert en sinistre est protégé par le secret professionnel énoncé à la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>4</sup>.

### DES DEMANDEURS

[28] Le demandeur considère que sa déclaration et celle de sa conjointe faites à l'expert en sinistre ne sont pas confidentielles, puisque c'est ce qu'ils ont dit et écrit. Il ajoute qu'il ignore précisément ce que l'entreprise lui reproche pour refuser de l'indemniser à l'exception de ce qui est contenu dans la lettre du 10 octobre 2006 (E-1), soit « [...] les déclarations mensongères et les réticences que vous avez données, soit à la formation du contrat, en cours de terme ou suite au sinistre ». Puisque la seule déclaration qu'il a faite dans ce dossier est la déclaration faite à M<sup>me</sup> Gingras, il devrait avoir accès à celle-ci.

---

<sup>4</sup> L.R.Q., c. C-12, la Charte, art. 9.

## **DÉCISION**

[29] Les demandeurs ont formulé, en vertu de l'article 27 de la Loi sur le privé, une demande d'accès aux renseignements personnels les concernant détenus par l'entreprise :

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.

[30] L'entreprise refuse de leur communiquer la majeure partie du dossier qu'elle détient concernant la réclamation pour le vol du véhicule automobile du demandeur, en s'appuyant notamment sur le second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé qui énonce ce qui suit :

39. Une personne qui exploite une entreprise peut refuser de communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant lorsque la divulgation du renseignement risquerait vraisemblablement:

[...]

2° d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.

[31] Les faits ayant précédé les demandes d'accès en litige ne sont pas contestés. À la suite du vol de son véhicule automobile, le demandeur fait une réclamation à l'entreprise qui, après enquête, invoque la nullité de la police d'assurance et refuse d'indemniser le demandeur. Elle l'en informe en octobre 2006. À la suite de cette décision, le demandeur envoie une mise en demeure à l'entreprise de lui payer la somme de 5 000 \$ pour le vol de son véhicule automobile, à défaut de quoi, il entreprendra des procédures judiciaires.

[32] Les demandes d'accès en l'espèce sont formulées après que l'entreprise eut informé les demandeurs de sa décision de refuser d'indemniser le demandeur pour le vol de son véhicule automobile et la mise en demeure de ce dernier.

[33] J'ai lu les documents déposés sous pli confidentiel et je suis convaincue qu'ils risquent vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire qui

semble imminente entre l'entreprise et les demandeurs au moment de la réponse de l'entreprise. Je suis en effet d'avis que les quatre conditions d'application du second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé, telles que précisées dans *Personnelle-Vie (La) c. Cour du Québec*<sup>5</sup>, sont satisfaites en l'espèce :

- a) Il doit s'agir de renseignements personnels concernant la personne qui fait la demande de communication, ce qui est le cas en l'espèce;
- b) Le refus doit être relié à une procédure judiciaire intentée ou qui le sera vraisemblablement. Le fait que les procédures soient annoncées, mais non encore entreprises, n'empêche pas l'application du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 39. Il faut « [...] des circonstances qui permettent de croire que des procédures seront intentées incessamment. [...] Il faut qu'il existe au moins un risque de procédures judiciaires, une intention manifestée en ce sens. [...] Une mise en demeure établit clairement ce risque de procédures judiciaires. »<sup>6</sup> Or, le demandeur avait, avant les demandes d'accès en litige, transmis une mise en demeure à l'entreprise l'informant qu'à moins de paiement de la somme de 5 000 \$, il entreprendrait des procédures judiciaires. Cette condition est donc également satisfaite;
- c) La divulgation des renseignements doit vraisemblablement risquer d'avoir un effet sur une procédure judiciaire. Le rapport de l'expert en sinistre et les déclarations des demandeurs sont au cœur du litige qui fera l'objet d'une poursuite de la part du demandeur. Le demandeur a d'ailleurs confirmé à l'audience qu'il désire obtenir ces documents parce que l'entreprise refuse de l'indemniser et qu'il veut la poursuivre afin d'être indemnisé pour le vol de son véhicule automobile;
- d) Le risque de la procédure et l'effet de la divulgation doivent être évalués au moment de la décision de l'organisme de refuser l'accès aux renseignements demandés. En l'espèce, le demandeur avait menacé, par mise en demeure, de poursuivre l'entreprise avant de demander accès aux documents en litige. Cette dernière condition est également rencontrée.

[34] Je suis par conséquent d'avis qu'en vertu du second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé, l'entreprise pouvait refuser de communiquer les documents en litige au demandeur.

---

<sup>5</sup> [1997] C.A.I. 466 (C.S.), 476 et ss.

<sup>6</sup> *Id.*



[35] Vu les conclusions auxquelles j'en arrive quant à l'application du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 39 de la Loi sur le privé, il n'est pas nécessaire de statuer sur les arguments concernant le 1<sup>er</sup> alinéa de cet article et le caractère confidentiel, en vertu de la Charte, du rapport de l'expert en sinistre de l'entreprise.

[36] Je constate en terminant que, lors de l'audience, l'entreprise a accepté de communiquer au demandeur les documents mentionnés au paragraphe 21 de la présente décision. Je dois donc accueillir partiellement la demande d'examen de mécontentement des demandeurs, puisqu'elle a donné lieu à la transmission de certains documents.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[37] **ACCUEILLE**, en partie, les demandes d'examen de mécontentement des demandeurs;

[38] **CONSTATE** que l'entreprise a transmis aux demandeurs, après les demandes d'examen de mécontentement, copie de certains documents contenus au dossier du demandeur;

[39] **REJETTE**, quant au reste, les demandes d'examen de mécontentement.

**GUYLAINE HENRI**  
Commissaire

Donati Maisonneuve  
(M<sup>e</sup> Stéphanie Beaudoin)  
Avocats de l'entreprise