

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

Dossier : 04 05 38
Date : Le 8 août 2007
Commissaire : M^e Jacques Saint-Laurent

X

Demanderesse

c.

Compagnie d'assurance vie RBC

Entreprise

DÉCISION

L'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 23 mars 2004, la procureure qui représentait alors la demanderesse s'adresse à l'entreprise afin, de réitérer la demande visant à obtenir « toute correspondance » concernant le dossier de sa cliente. La procureure de la demanderesse fait référence à des demandes présentées antérieurement pour obtenir les mêmes documents, notamment à une lettre du 12 février 2004.

[2] Le 26 mars 2004, la demanderesse s'adresse personnellement à la Commission d'accès à l'information (la Commission) pour l'assister dans la recherche des documents qui lui sont nécessaires en lien avec les prestations d'assurance qu'elle doit recevoir.

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

[3] Le 14 mars 2005, les parties sont convoquées à une audience à Montréal pour le 13 mai 2005.

[4] Le 13 mai 2005, l'audience débute en présence de la demanderesse et de la procureure de l'entreprise, M^e Pascale Portelance. Tenant compte que le représentant de l'entreprise, monsieur Edward Lawrence, n'a pas pu se rendre sur les lieux, les parties échangent avec le commissaire soussigné concernant la marche à suivre et l'état du dossier. Avant de fixer une nouvelle date d'audience, la procureure de l'entreprise propose de remettre de nouveau à la demanderesse l'ensemble des documents disponibles.

[5] Le 20 mai 2005, la demanderesse fait parvenir au soussigné et à la procureure de l'entreprise, des commentaires concernant son examen des documents qui lui furent remis le 13 mai 2005. La lettre de madame Mailloux et les documents qui y sont annexés font référence à six (6) documents pour lesquels elle demande des précisions.

[6] Le 6 septembre 2005, la procureure de l'entreprise transmet par lettre à la Commission et à la demanderesse les réponses de l'entreprise à l'égard des points exprimés par la demanderesse dans sa lettre du 20 mai 2005. La lettre de la procureure est accompagnée de différents documents qu'il a été possible de retracer tenant compte des précisions fournies par la demanderesse.

[7] Le 16 novembre 2005, la demanderesse s'adresse de nouveau à la Commission et à la procureure de l'entreprise pour soumettre des commentaires additionnels concernant les recherches effectuées. La demanderesse se questionne sur l'inexistence de certains documents et présente les raisons qui, selon elle, démontrent que ces documents devraient être disponibles.

[8] Le 8 février 2006, le commissaire soussigné invite les parties à lui faire part de leur représentation par écrit en fonction de l'échéancier proposé.

[9] Le 13 mars 2006, la demanderesse s'adresse à la Commission et à la procureure de l'entreprise pour expliquer qu'elle tient à clarifier les points pour lesquels les réponses de l'entreprise ne sont pas satisfaisantes, selon elle.

[10] Le 14 mars 2006, la procureure de l'entreprise souligne que les documents toujours recherchés par la demanderesse n'existent pas.

[11] Le 10 octobre 2006, une conférence préparatoire a été tenue par téléphone en présence du soussigné, de la demanderesse et de la procureure de l'entreprise.

[12] Tenant compte des différents échanges antérieurs, il s'agissait d'identifier les éléments pour lesquels une audience était nécessaire.

[13] Six éléments ont été identifiés. Parmi ceux-ci il m'apparaît opportun de mentionner les suivants, à ce stade-ci :

- l'existence de notes ou de cassettes vidéo supplémentaires concernant les activités de surveillance;
- l'existence de documents relatifs au « King's Health Center »;
- la recherche de pages manquantes concernant une lettre du 2 décembre 1996;
- l'existence de documents provenant du Dr Daniel St-Laurent.

[14] Le 15 mai 2007, l'audience sur le fond de la demande d'examen de mécontentement a lieu par conférence téléphonique à laquelle participent la demanderesse, la procureure de l'entreprise et son représentant, monsieur Edward Lawrence, et le soussigné.

PREUVE DE L'ENTREPRISE

[15] L'entreprise fait entendre monsieur Edward Lawrence, agent de réclamation senior, spécialiste en invalidité. M. Lawrence a une connaissance personnelle du dossier de la demanderesse.

[16] Le témoignage du représentant de l'entreprise a porté sur les différents sujets mentionnés par la demanderesse dans ses lettres du 20 mai 2005 ainsi que du 16 novembre 2005. Étant donné que son témoignage a permis de constater, comme l'a confirmé la demanderesse, qu'il n'y a plus de litige à l'égard de certains documents, je n'en discuterai pas dans la présente décision.

[17] Quant aux documents qui demeurent en litige, je ferai référence à la preuve et aux passages pertinents des témoignages dans les motifs de la décision. Il serait, selon moi, superflu dans les circonstances du présent dossier, d'en faire l'exposé à plus d'une reprise.

PREUVE DE LA DEMANDERESSE

[18] Lorsqu'elle a communiqué par écrit avec la Commission et l'entreprise, la demanderesse a pris soin de joindre aux lettres qu'elle nous a transmises les différents documents permettant d'appuyer les faits et son point de vue.

[19] En outre, la demanderesse a eu l'occasion au cours de la conférence téléphonique de préciser les circonstances factuelles et d'interroger le représentant de l'entreprise.

DÉCISION

[20] La demanderesse est prestataire d'une assurance invalidité souscrite par l'entreprise. Elle souhaite obtenir une copie complète de son dossier d'assurée.

[21] La demanderesse a reçu de l'entreprise plusieurs documents. Pour compléter sa recherche, la demanderesse demande à la Commission de se prononcer sur les aspects suivants :

- les notes et vidéos de surveillance;
- les rapports du King's Health Center;
- deux lettres des 28 juin et 4 septembre 1996 du Dr Daniel St-Laurent;
- une lettre du 2 décembre 1996 de madame Anne Ryan à Intermed.

Activités de surveillance

[22] La preuve démontre que l'entreprise a effectué, à certaines périodes, une surveillance et que des images vidéo ont été enregistrées. Le témoin de l'entreprise a expliqué qu'après des vérifications additionnelles, il a été possible d'identifier, en sus des informations déjà communiquées à la demanderesse, une autre période de surveillance les 25, 26 et 28 février 2000, pour laquelle des notes de surveillance ont été prises et des images vidéo enregistrées.

[23] Les notes de surveillance ont été communiquées à la demanderesse.

[24] Concernant les images enregistrées à l'occasion de cette surveillance, l'entreprise offre de communiquer à la demanderesse, moyennant le paiement des frais, sur le support de son choix, une copie de ces enregistrements.

[25] L'entreprise a par ailleurs établi que malgré les recherches subséquentes, aucune autre période de surveillance n'a pu être identifiée.

[26] Considérant la preuve et les documents qui m'ont été communiqués par les parties, je constate que les documents relatifs aux activités de surveillance lui ont été communiqués, sous réserve de l'enregistrement des images vidéo, et que rien au dossier ne me permet d'envisager que d'autres documents existent à ce sujet.

King's Health Center

[27] La demanderesse souhaite recevoir copie des rapports du King's Health Center et MRS Health Services de 1998. L'entreprise ne lui a pas communiqué ces documents en expliquant qu'elle ne les détient pas.

[28] Selon monsieur Edward Lawrence, un changement important est survenu dans l'entreprise en mai 1999, quant à la gestion documentaire. À compter de cette date, les documents conservés sur papier ont été numérisés. Ainsi, les documents numérisés ont progressivement remplacé les dossiers en format papier.

[29] Tenant compte des demandes présentées par la demanderesse, des recherches ont été réalisées à plusieurs reprises pour tenter de retrouver les documents en question. Le témoin explique qu'une vérification de toutes les images des documents numérisés a été effectuée dans les dossiers électroniques. Les recherches ont également été faites dans les dossiers physiques.

[30] Par ailleurs, tenant compte du processus d'archivage de l'entreprise, des recherches ont été effectuées auprès du fournisseur de service d'archivage à deux niveaux. D'une part, les vérifications ont été accomplies dans les dossiers dits actifs et d'autre part, dans les dossiers archivés considérés comme inactifs. Dans le cas des dossiers inactifs, la vérification a été réalisée à partir d'un index du contenu de chaque boîte pouvant contenir des dossiers inactifs pertinents.

[31] Des vérifications ont été faites, à chaque endroit, en cherchant en fonction du nom de la demanderesse, du numéro de la police d'assurance concernée, du numéro de la réclamation et également à partir du nom du King's Health Center.

[32] Ces vérifications ont été effectuées en 2005 à la suite des commentaires écrits de la demanderesse, en 2006 en prévision de la conférence préparatoire du 16 octobre et en 2007, dans la semaine précédant l'audience du 15 mai. Le témoin affirme que toutes ces recherches dans les dossiers physiques, auprès du fournisseur d'archive de l'entreprise, dans les dossiers administratifs de l'entreprise et en consultant les images numérisées n'ont pas permis de retracer quel que document que ce soit concernant King's Health Center.

[33] En réponse aux questions de la demanderesse, le témoin précise qu'il ne s'est pas adressé au King's Health Center pour obtenir les documents puisque l'entreprise n'existe plus. Il explique qu'il n'y a aucun moyen d'entrer en communication avec des représentants de ce centre. Il ajoute, qu'à sa connaissance, il n'y pas eu de transfert de dossiers au moment de la fermeture de cette entreprise.

[34] La demanderesse demande au témoin s'il existe une forme d'archivage concernant les documents détenus par une entreprise comme King's Health Center lorsqu'elle cesse ses opérations.

[35] Le témoin explique qu'il ne sait pas si ce genre d'archivage existe. Il précise qu'il ne connaît pas les exigences législatives à ce sujet, s'il y en a.

[36] La demanderesse insiste sur l'importance, pour elle, de retrouver les rapports du King's Health Center. À l'examen de la preuve, il appert que l'entreprise a effectué, à plus d'une reprise, des recherches sérieuses et complètes. Ces recherches ont été conduites dans tous les dossiers et les fichiers qui pouvaient contenir les documents demandés. De plus, on a utilisé plusieurs critères de recherche. Selon moi, il s'agit de recherches suffisantes dans les circonstances.²

[37] La demanderesse souhaite que les recherches continuent, mais elle ne soumet pas d'éléments concrets ou de preuve de l'existence des documents qu'elle recherche³.

[38] Considérant la preuve, j'en viens à la conclusion que l'entreprise ne détenait pas, à la date de la demande d'accès, les rapports du King's Health Center et du MRS Health Services de 1998.

[39] Par ailleurs, la demanderesse s'interroge sur la possibilité que des recherches additionnelles soient effectuées auprès de tiers.

[40] La loi n'autorise pas à demander à l'entreprise d'effectuer des recherches additionnelles auprès de tiers, sauf lorsque des obligations contractuelles ou légales existent.

[41] L'entreprise a effectué les recherches à tous les endroits où il était susceptible de retrouver les rapports du King's Health Center, y compris auprès de son fournisseur de services d'archivage. Il n'est pas possible de poser des exigences additionnelles à l'entreprise à cet égard.

Lettres du Dr Daniel St-Laurent

[42] La demanderesse souhaite obtenir copie des lettres des 28 juin et 4 septembre 1996 du Dr Daniel St-Laurent.

[43] Le témoin de l'entreprise a expliqué que les mêmes démarches ont été réalisées pour les lettres du Dr Daniel St-Laurent que pour les rapports du King's Health Center. Ainsi, des recherches ont été effectuées dans les dossiers physiques, les images numérisées ont été consultées, les dossiers actifs et inactifs en archives ont également été examinés. Le témoin explique qu'il a été incapable de trouver quoi que ce soit.

[44] Tenant compte de cette preuve, je dois constater que l'entreprise ne détient pas les lettres des 28 juin et 4 septembre 1996 du Dr Daniel St-Laurent.

² *Deschênes c. Banque C.I.B.C.*, [2003] C.A.I. 249.
Bouchard c. Unicoop, Coopérative Agricole, C.A.I., n° 97 05 90, 20 février 1998, c. Boissinot.

³ *Mrenica c. Guides du Canada*, C.A.I., n° 02 17 47, 8 janvier 2004, c. Constant.
Gagnon c. Hôtel-Dieu d'Arthabaska, [1987] C.A.I. 428.

Intermed

[45] La demanderesse était à la recherche d'une lettre du 2 décembre 1996 préparée par madame Anne Ryan à l'intention d'Intermed. Cette lettre a été retrouvée à l'occasion de la recherche effectuée dans la semaine précédant l'audience du 15 mai 2007. Dans le cadre de l'échéancier fixé à l'audience, la lettre sera transmise à la demanderesse par la procureure de l'entreprise dans un délai de 30 jours.

POUR CES MOTIFS, la Commission :

ACCUEILLE partiellement la demande d'examen de mécontentement de la demanderesse;

CONSTATE que l'entreprise doit communiquer à la demanderesse :

- les enregistrements vidéo de la surveillance effectuée, à la suite du paiement des frais;
- la lettre de madame Anne Ryan du 2 décembre 1996;

REJETTE pour le reste, la demande d'examen de mécontentement de la demanderesse.

M^e Jacques Saint-Laurent
Président

M^e Pascale Portelance
Procureure de l'entreprise