

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

**Dossier :** 06 05 13

**Date :** Le 15 juin 2007

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

**X**

Demandeur

c.

**DESJARDINS, ASSURANCES  
GÉNÉRALES**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

DEMANDE 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>

[1] Le 12 janvier 2006, le demandeur requiert de l'entreprise copie des documents contenant des renseignements personnels le concernant dans le dossier relatif à sa réclamation pour le vol de son véhicule automobile.

---

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

[2] Le 31 janvier 2006, M. Alain Sinotte, expert en sinistre, écrit au demandeur et l'informe que l'entreprise ne peut donner suite à sa réclamation.

[3] Le 10 février 2006, M<sup>me</sup> Claire Picard, conseillère au Service à la clientèle de l'entreprise, écrit au demandeur. Elle l'informe qu'à la lumière des informations au dossier, aucune indemnité ne lui sera versée en application de l'article 2472 du *Code civil du Québec*. M<sup>me</sup> Picard écrit également ce qui suit au demandeur :

[...]

Tel que demandé dans votre lettre du 12 janvier 2006, vous trouverez ci-joints les documents suivants :

- Déclarations
- Autorisation d'obtenir et de divulguer des renseignements
- Correspondances

En ce qui concerne tous les autres renseignements, il nous est impossible de vous les transmettre, et ce, conformément à l'article 39 alinéa 2 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

[...]

D'autre part, vous noterez que le rapport de l'expert est considéré confidentiel en vertu de l'article 9 de la Charte des droits et libertés.

[sic]

[4] Le 6 mars 2006, le demandeur soumet une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information (la Commission). Il précise qu'il a fourni à l'assureur des photographies qu'il avait prises et qu'il désire récupérer. De plus, à la lumière des informations obtenues, il croit que le dossier contient d'autres documents que ceux qui lui ont été transmis. Il ajoute :

[...] dans les prochaines semaines, j'entreprendrai les démarches judiciaires à la cours des petites créances. À cette date, je n'ai entrepris aucune procédure car je voulais soumettre cette demande au préalable.

[sic]

## **AUDIENCE**

[5] Une audience est tenue à Montréal le 12 mars 2007. Cependant, l'avocate et le témoin de l'entreprise participent à l'audience par lien téléphonique, puisque l'avocate de l'entreprise ne s'est rendu compte que le matin de l'audience que celle-ci avait lieu à Montréal alors qu'elles étaient toutes les deux à Québec.

## **PREUVE**

[6] L'entreprise remet à la Commission copie des documents communiqués au demandeur avec la lettre du 10 février 2006 (E-1). Cependant, il appert qu'il manquait deux pages à la *Déclaration de sinistre* du demandeur antérieurement transmise. L'entreprise s'engage à transmettre une copie de ce document complet à la Commission et au demandeur après l'audience, ce qui est fait par lettre du 14 mars 2007 reçue le 15 mars suivant à la Commission.

[7] De plus, le 26 mars 2007, l'entreprise transmet à la Commission copie d'une correspondance envoyée au demandeur par laquelle elle lui transmet les photographies détenues par son expert en sinistre.

[8] À l'audience, l'entreprise remet également à la Commission, sous pli confidentiel, copie des documents en litige.

[9] M<sup>me</sup> Claire Picard, conseillère au Service à la clientèle et directrice par intérim de ce service de l'entreprise, témoigne pour cette dernière. Elle a traité la demande d'accès du demandeur. Ce dernier a eu plusieurs échanges téléphoniques avec elle-même et différents employés de son service concernant sa réclamation. Ces échanges concernaient le refus de l'entreprise de donner suite à la demande d'indemnité formulée par le demandeur pour le vol de son véhicule. Ce dernier demandait des explications et exprimait son mécontentement en expliquant qu'il n'en resterait pas là, qu'il irait plus loin.

[10] Dans sa lettre du 12 janvier 2006, le demandeur se plaignait des délais de traitement de sa réclamation. De plus, il demandait accès aux renseignements personnels le concernant détenus par l'entreprise.

[11] M<sup>me</sup> Picard a répondu au demandeur par une lettre du 10 février 2006 et transmis les documents déposés sous E-1.

[12] M<sup>me</sup> Picard a refusé de communiquer au demandeur les autres documents détenus par l'entreprise, puisqu'il avait indiqué à plusieurs reprises son intention d'aller plus loin, de ne pas en rester là, ce qu'elle interprétait comme une intention de poursuivre l'entreprise s'il n'obtenait pas un règlement satisfaisant de sa réclamation.

[13] Le témoin précise que le demandeur a été informé par écrit, le 31 janvier 2006, du refus de l'indemniser pour le vol de son véhicule par une lettre de M. Alain Sinotte, expert en sinistre (E-2), et qu'elle-même a confirmé cette décision au demandeur dans sa lettre du 10 février 2006.

#### DU DEMANDEUR

[14] Le demandeur explique qu'il s'est fait voler son véhicule automobile le 27 septembre 2005 et que sa réclamation a fait l'objet d'une enquête par l'entreprise à compter de cette date. C'est pour cette raison qu'il a téléphoné aux représentants de l'entreprise à plusieurs reprises, puisqu'il ne comprenait pas le délai de traitement de cette réclamation qui lui apparaît, somme toute, assez banale.

[15] Le demandeur confirme qu'il a reçu la lettre de M. Sinotte du 31 janvier 2006, l'informant que sa réclamation était refusée.

[16] Le demandeur explique que sa lettre à l'entreprise, datée du 12 janvier 2007, avait d'abord pour but de porter plainte à l'entreprise en raison du traitement de sa réclamation. Il considérait en effet que sa réclamation était traitée de manière inacceptable. Cette lettre visait également l'obtention d'une copie des renseignements personnels le concernant détenus par l'entreprise.

[17] Au moment de la réponse de l'entreprise, le 10 février 2006, le demandeur n'avait entrepris aucune procédure judiciaire contre celle-ci, bien qu'il reconnaisse qu'il avait mentionné à plusieurs reprises au téléphone à des représentants de l'entreprise qu'il n'en resterait pas là parce qu'il était insatisfait du traitement de son dossier.

[18] Le demandeur produit une copie de la contestation à la Cour du Québec, Division des petites créances, déposée contre l'entreprise, le 6 octobre 2006, à la suite du refus de cette dernière de l'indemniser pour le vol de son véhicule. Il souligne qu'il a volontairement attendu huit mois avant de déposer cette contestation, puisqu'il voulait montrer sa bonne foi et éviter que cette contestation ne nuise à sa demande de documents à l'entreprise, étant donné l'article 39 de la Loi sur le privé.

[19] Le demandeur ajoute que l'entreprise ne lui a retourné que deux photographies alors qu'il en avait transmis 24 à l'expert en sinistre de l'entreprise, M. Sinotte. L'avocate de l'entreprise s'engage à vérifier auprès de sa cliente ce qu'il est advenu de ces photographies et, le cas échéant, si elles sont toujours disponibles, elles seront retournées au demandeur, ce qui est fait par une lettre dont la Commission a reçu copie le 26 mars 2007.

[20] Le demandeur confirme que le but de sa demande d'accès était d'obtenir toute la documentation concernant sa réclamation, puisqu'il avait l'intention de poursuivre l'entreprise devant les tribunaux en raison de son refus de l'indemniser pour se « bâtir » une preuve.

## ARGUMENTS

### DE L'ENTREPRISE

[21] L'entreprise soutient que le second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé s'applique en l'espèce et qu'elle était par conséquent justifiée de refuser de communiquer au demandeur les documents en litige.

[22] La jurisprudence a conclu que, pour que le second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé reçoive application, il n'est pas nécessaire que des procédures aient été intentées au moment de la réponse de l'entreprise, puisqu'il suffit qu'il y ait vraisemblance de recours contre celle-ci.

[23] En l'espèce, le demandeur a confirmé qu'il avait non seulement l'intention de poursuivre l'entreprise dans le cadre de sa réclamation pour une indemnité à la suite de la perte de son véhicule, mais qu'il l'avait mentionné à plusieurs reprises à des représentants de celle-ci.

[24] Dans la lettre du 6 mars 2006, par laquelle il demande l'examen de la mécontente dans le présent dossier, le demandeur confirme que sa demande d'accès est une démarche préalable à l'institution de procédures contre l'entreprise. En effet, le demandeur écrit :

Jusqu'à maintenant, je n'ai reçu aucune autre correspondance de la part de mon assureur et je ne leur ai rien envoyé non plus mais dans les prochaines semaines j'entreprendrai les démarches judiciaires à la cours des petites créances. À cette date, je n'ai entrepris aucune procédure car je voulais cette demande au préalable.

[sic]

[25] Le demandeur, bien qu'il n'ait entrepris les procédures que huit mois après la réponse de l'entreprise dans le présent dossier, a même confirmé à l'audience qu'il avait volontairement attendu tout ce temps pour démontrer sa bonne foi. Il a également témoigné à l'audience qu'il avait fait sa demande d'accès pour se « bâtir » une preuve aux fins d'entreprendre des procédures contre l'entreprise.

#### DU DEMANDEUR

[26] Le demandeur confirme qu'il a fait une demande d'accès à l'entreprise en vue de « bâtir » une preuve pour entreprendre des procédures contre cette dernière, puisqu'elle lui refusait une indemnisation pour des motifs qu'il conteste.

[27] Le demandeur ne nie pas qu'il ait informé M<sup>me</sup> Picard et d'autres employés de l'entreprise qu'il avait l'intention de poursuivre cette dernière, mais soutient que, même si son intention était réelle, puisqu'aucune procédure n'était encore entreprise, celle-ci n'a pas de motif pour lui refuser ces documents.

#### **DÉCISION**

[28] Le demandeur a fait une demande d'accès en vertu de l'article 27 de la Loi sur le privé :

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.

[29] L'entreprise a communiqué certains documents au demandeur, mais refuse de lui transmettre la majeure partie du dossier concernant sa réclamation pour le vol de son véhicule en raison du second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé. Cet article 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.

[30] La preuve non contredite démontre que le demandeur a présenté une réclamation à l'entreprise pour le vol de son véhicule. Celle-ci a refusé, après enquête, de l'indemniser.

[31] La preuve non contredite démontre également que lorsque le demandeur s'est adressé à l'entreprise afin d'obtenir une copie des renseignements personnels qu'elle détenait à son sujet concernant sa réclamation pour le vol de son véhicule, il avait, à plusieurs reprises, clairement fait connaître son insatisfaction et manifesté aux employés de l'entreprise son intention de ne pas en rester là et d'aller plus loin que le refus qu'il pressentait.

[32] À l'audience, le demandeur a d'ailleurs confirmé qu'au moment où il a fait sa demande d'accès à l'entreprise, il avait déjà l'intention d'entreprendre des poursuites judiciaires contre cette dernière et que cette demande d'accès avait pour but d'obtenir les documents nécessaires à l'institution de procédures contre l'entreprise.

[33] La preuve démontre également que le demandeur a, huit mois après la réponse de l'entreprise, effectivement intenté un recours judiciaire contre cette dernière.

[34] J'ai pris connaissance des documents déposés sous pli confidentiel. La lecture de ceux-ci me convainc qu'ils risquent effectivement d'avoir un effet sur les procédures judiciaires, qui étaient imminentes au moment où le demandeur a fait sa demande d'accès et qu'il a finalement entreprises depuis ce temps. Les documents en litige constituent sans conteste des éléments importants de la preuve en défense aux procédures entreprises par le demandeur.

[35] Par conséquent, le second paragraphe de l'article 39 de la Loi sur le privé permettait à l'entreprise de refuser de communiquer au demandeur le contenu du dossier relatif à sa réclamation pour la perte de son véhicule, puisque la divulgation de ces renseignements personnels risquait d'avoir un effet sur des procédures qui étaient imminentes et qui ont été par la suite entreprises par le demandeur contre l'entreprise. Il appartiendra au juge du procès devant la Cour du Québec, Division des petites créances, et non à la Commission, d'ordonner la production des documents en litige au moment opportun et selon les règles applicables.

[36] La Commission constate cependant qu'après le dépôt de la demande d'examen de mécontentement formulée par le demandeur, l'entreprise a communiqué au demandeur copie des photographies qu'il avait transmises à l'expert en sinistre dans le cadre de sa réclamation pour la perte de son véhicule de même que deux pages manquantes à la Déclaration de sinistre. Par conséquent, la Commission doit accueillir partiellement la demande d'examen de mécontentement du demandeur, puisqu'elle a donné lieu à la transmission de certains documents requis par ce dernier.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[37] **ACCUEILLE**, en partie, la demande d'examen de mécontentement de la demanderesse;

[38] **CONSTATE** que l'entreprise a transmis, après la demande d'examen de mécontentement et l'audience tenue dans le présent dossier, copie des photographies transmises par le demandeur à l'expert en sinistre de l'entreprise et deux pages manquantes de la Déclaration de sinistre;

[39] **REJETTE**, quant au reste, la demande d'examen de mécontentement.

**GUYLAINE HENRI**  
Commissaire

Pelletier, D'Amours  
(M<sup>e</sup> Paule Émond)  
Avocats de l'entreprise