

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

Dossier : 05 01 02

Date : Le 25 novembre 2005

Commissaire : M^e Michel Laporte

X

Demanderesse

c.

**LA COMPAGNIE D'ASSURANCE DU
CANADA SUR LA VIE**

Entreprise

DÉCISION

L'OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE

[1] Le 13 novembre 2004, la demanderesse écrit à La compagnie d'assurance du Canada sur la vie (« l'Entreprise ») pour obtenir une copie de son dossier, notamment « [...] Les documents et la grille qui ont servie à l'évaluation de mon dossier d'invalidité des medecins expert. » (sic).

[2] Le 22 décembre 2004, la demanderesse veut que la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») intervienne et examine cette méésentente, l'Entreprise n'ayant pas répondu à sa demande.

[3] Le 11 février 2005, l'Entreprise accuse réception de la demande et offre à la demanderesse « [...] la possibilité d'avoir accès à certains renseignements personnels que peuvent contenir leurs dossiers personnels et de les passer en revue. »

[4] Le 8 novembre 2005, une audience se tient à Montréal.

L'AUDIENCE

A) LA PREUVE

i) De l'Entreprise

M^{me} Johanne Vidal

[5] M^{me} Vidal, conseillère experte en sinistre, indique qu'on lui a confié la demande d'accès lors de la réception de l'avis de convocation pour l'actuelle audience. Il s'agit, note-t-elle, d'un dossier constitué dans le cadre d'une réclamation pour invalidité d'une bénéficiaire d'assurance-groupe.

[6] M^{me} Vidal avait constaté que la demanderesse n'avait pas reçu communication de son dossier. Une rencontre avec la demanderesse s'est donc tenue le 2 novembre 2005 et celle-ci a pu consulter intégralement son dossier pour les documents détenus jusqu'au mois de juin 2004. La demanderesse a requis et obtenu à ce moment copie des documents demandés.

[7] M^{me} Vidal affirme avoir transmis, le 4 novembre 2005, tous les autres documents détenus par l'Entreprise pour la période du mois de juin 2004 jusqu'à ce jour. Elle souligne que l'Entreprise ne possède pas d'autres renseignements ou documents la concernant.

[8] Le procureur de l'Entreprise, M^e Sylvain Larocque, informe la Commission que l'Entreprise a été fusionnée avec la Great-West en 2004, justifiant ainsi l'existence de deux périodes de référence pour le dossier.

ii) De la demanderesse

[9] La demanderesse confirme la rencontre de consultation du 2 novembre 2005 et avoir obtenu, le 7 novembre suivant, les documents couvrant la période du mois de juin 2004 jusqu'à ce jour.

[10] La demanderesse manifeste son insatisfaction de n'avoir pas reçu tous les résultats des analyses finales et les diverses évaluations dont fait état l'Entreprise dans une lettre du 23 février 2005 (pièce D-1).

La Commission

[11] La Commission suspend ses travaux pour permettre à la demanderesse de consulter de nouveau l'intégralité de son dossier, dont les documents obtenus la veille de la présente audience.

[12] À la reprise de l'audience, la demanderesse identifie une note de deux pages du conseil médical du 11 février 2005 qui lui est remise séance tenante (pièce E-1).

M^{me} Johanne Vidal

[13] Interrogée de nouveau par le procureur de l'Entreprise, M^{me} Vidal assure que tout le dossier de nature médicale concernant la demanderesse détenu par l'Entreprise lui a été remis, incluant les documents émanant du D^r Béliveau et l'expertise externe réalisée par le D^r Bérard. Elle explique que plusieurs experts se sont penchés sur le dossier de la demanderesse et que toutes les évaluations écrites se trouvent au dossier. Elle soutient qu'il n'existe pas d'autres documents.

La demanderesse

[14] La demanderesse s'interroge sur l'absence d'un document indiquant que le dossier est maintenant fermé.

M^{me} Johanne Vidal

[15] M^{me} Vidal réitère que tous les notes, écrits et résumés concernant la demanderesse sont au dossier et qu'il n'y a pas d'autres documents.

DÉCISION

[16] La demanderesse a exercé un droit d'accès à des renseignements personnels la concernant lui étant reconnu aux articles 2 et 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (la « Loi »), et ce, dans le délai requis aux articles 42 et 43 :

¹ L.R.Q., c. P-39.1.

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

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.

42. Toute personne intéressée peut soumettre à la Commission d'accès à l'information une demande d'examen de mécontentement relative à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel ou sur l'application de l'article 25.

43. Lorsque la mécontentement résulte du refus d'acquiescer à une demande ou d'une absence de réponse dans le délai accordé par la loi pour répondre, la personne concernée doit la soumettre à la Commission dans les 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre à moins que la Commission, pour un motif raisonnable, ne la relève du défaut de respecter ce délai.

[17] La demande d'examen de mécontentement était donc justifiée, l'Entreprise n'ayant remis les documents exigés par la demanderesse que récemment, soit après le délai et selon les conditions fixés aux articles 32 et 34 de la Loi :

32. La personne détenant le dossier qui fait l'objet d'une demande d'accès ou de rectification par la personne concernée doit donner suite à cette demande avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la date de la demande.

À défaut de répondre dans les 30 jours de la réception de la demande, la personne est réputée avoir refusé d'y acquiescer.

34. La personne qui refuse d'acquiescer à la demande d'accès ou de rectification d'une personne concernée doit lui notifier par écrit son refus en le motivant et l'informer de ses recours.

[18] Sur le fond du litige, M^{me} Vidal a déclaré, sous serment, que tous les renseignements et documents concernant la demanderesse détenus par l'Entreprise, selon les termes de l'article 1 de la Loi, lui ont été donnés et qu'il n'en existe pas d'autres :

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 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 à une fin d'information du public.

[19] Cette preuve non contredite m'amène à conclure que l'Entreprise a maintenant rempli ses obligations et communiqué à la demanderesse tous les documents qu'elle détenait à son sujet.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[20] **ACCUEILLE** la demande d'examen de mécontentement de la demanderesse;

[21] **CONSTATE** que l'Entreprise a communiqué à la demanderesse, les 2 et 4 novembre 2005, soit après la demande d'examen de mécontentement, tous les documents en sa possession la concernant;

[22] **FERME** en conséquence le dossier.

MICHEL LAPORTE
Commissaire

M^e Sylvain Larocque
Procureur de l'Entreprise