

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

**Dossier :** 05 08 36

**Date :** 17 novembre 2005

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Hélène Grenier

**X**

Demandeur

c.

**AXA ASSURANCES INC.**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE D'ACCÈS

[1] Le demandeur s'adresse à l'entreprise le 11 mars 2005 pour obtenir :

- « *tous les documents qui concernent l'annulation de ma police d'assurance (no de police 08-495460-8) pour le Tiburon-Hyundai 2001 et Dodge Caravan 1999;*
- *Une copie des documents concernant des renseignements me concernant. ».*

[2] Le 29 mars 2005, l'entreprise refuse d'acquiescer à sa demande d'accès en vertu de l'article 39 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.

[3] Insatisfait, le demandeur soumet, dans le délai applicable, une demande d'examen de mécontentement résultant de ce refus. Les parties sont entendues à Rimouski, le 27 octobre 2005.

### **PREUVE**

i) de l'entreprise

[4] L'avocate de l'entreprise dépose une copie de la lettre que sa cliente a fait parvenir au demandeur le 3 août 2004 (E-1). Dans cette lettre, l'entreprise :

- indique avoir constaté, après enquête, que le demandeur avait omis de respecter ses obligations à titre d'assuré lors de la souscription de sa police d'assurance pour le « *2001 Hyundai Tiburon* »;
- avise le demandeur que sa police d'assurance 08-495460-8 concernant le « *2001 Hyundai Tiburon* » est nulle et sans effet à compter du 26 septembre 2001 et qu'elle lui rembourse les primes perçues depuis cette date;
- avise le demandeur que, compte tenu de la nullité de la police d'assurance précitée concernant le « *2001 Hyundai Tiburon* », elle ne donnera pas suite à sa réclamation « *en rapport avec un sinistre survenu le 5 avril 2004.* ».

[5] L'avocate dépose une copie de la mise en demeure que l'avocat du demandeur a fait parvenir à l'entreprise le 19 janvier 2005 (E-2). Dans cette mise en demeure, l'avocat :

- indique que le demandeur conteste l'annulation de sa police d'assurance;
- demande que l'entreprise précise, par écrit et dans les meilleurs délais, la « *nature de la prétendue fausse déclaration ou réticence de l'assuré* »;
- exige l'indemnisation de son client selon la couverture d'assurance prévue à sa police pour la réclamation se rapportant au vol de sa « *Hyundai Tiburon 2001* », ce, dans les meilleurs délais;
- précise que toutes les procédures judiciaires appropriées seront intentées si l'entreprise fait défaut de donner suite à cette mise en demeure dans les 10 jours de sa réception.

[6] L'avocate dépose une copie de la demande d'accès que le demandeur a adressée à l'entreprise le 11 mars 2005 (E-3) de même qu'une copie du refus de l'entreprise d'acquiescer à cette demande le 29 mars 2005, refus que l'entreprise a confirmé le 19 mai 2005 auprès de la Commission (E-4, en liasse).

[7] L'avocate dépose une copie de la 2<sup>e</sup> mise en demeure que l'avocat du demandeur a fait parvenir à l'entreprise le 14 septembre 2005 (E-5). Dans cette mise en demeure, l'avocat :

- réitère, tel que mentionné dans la mise en demeure du 19 janvier 2005, que son client conteste l'annulation de sa police d'assurance;
- maintient sa demande voulant que l'entreprise précise, par écrit et dans les meilleurs délais, la « *nature de la prétendue fausse déclaration ou réticence de l'assuré* »;
- indique ce qui suit : « *la balance nette due à la Compagnie de crédit CréditLinx, compagnie ayant financé ledit véhicule automobile, en date du 1<sup>er</sup> septembre 2005 est de 14 848,63 \$. Votre manque de collaboration ainsi que votre mauvaise foi dans la gouverne dudit dossier a causé un tort important à notre client au niveau de son assurabilité. Celui-ci s'est conséquemment vu dans l'impossibilité d'obtenir une assurance-automobile auprès d'autres compagnies d'assurances. De plus, les tracasseries afférents au traitement dudit dossier ont eu pour conséquence de causer de l'insomnie ainsi qu'un stress affectant grandement la qualité de vie de notre client* »;
- exige que son client soit indemnisé selon la couverture d'assurance prévue à sa police pour la réclamation se rapportant au vol de sa « *Hyundai Tiburon 2001* », ce, dans les meilleurs délais;
- exige que son client obtienne « *compensation du préjudice qui lui a été causé* », ce, dans les meilleurs délais;
- précise que toutes les procédures judiciaires appropriées seront intentées si l'entreprise fait défaut de donner suite à cette mise en demeure dans les 10 jours de sa réception.

[8] L'avocate de l'entreprise dépose copie de documents (E-6, en liasse) auxquels l'accès avait été refusé (E-4, en liasse) au demandeur à la suite de sa demande d'accès (E-3) et elle en remet un exemplaire au demandeur. Elle mentionne que l'entreprise a transmis ces documents à l'avocat du demandeur, le 20 octobre 2005, en réponse à la mise en demeure du 14 septembre précédent (E-5), afin qu'il puisse conseiller son client en pleine connaissance de cause. Dans la lettre de transmission qu'elle a jointe à ces documents (E-6, en liasse), l'avocate de l'entreprise précise les faits qui ont justifié l'annulation de la police # 08-495460-8 concernant le « *Hyundai Tiburon 2001* »; elle y explique

notamment la réticence ou fausse déclaration qui, selon sa cliente, affecte grandement le risque assurable. L'avocate y indique enfin que les documents auxquels l'accès est refusé concernant la police 08-495460-8 « *ne sont que des documents ou échanges internes qui n'ont aucune pertinence, qui sont confidentiels et qui relèvent de la gestion interne de l'entreprise* ».

[9] L'avocate de l'entreprise remet sous pli confidentiel à la Commission des documents auxquels l'accès est refusé. À la demande de la Commission, l'avocate produira :

- le 3 novembre 2005, copie de documents (E-7, en liasse) dont elle fournira également copie au demandeur;
- le 11 novembre 2005, copie de la déclaration faite sous serment par le directeur responsable de l'accès à l'information de l'entreprise qui affirme que la demande d'accès du 11 mars 2005 a été traitée de façon complète et que les documents communiqués au demandeur comprennent, avec ceux auxquels l'accès est refusé, tous les renseignements demandés;
- le 11 novembre 2005, copie d'autres documents (E-8, en liasse) auxquels l'accès est refusé mais dont elle fournira par erreur (E-9) copie au demandeur.

ii) du demandeur

[10] Le demandeur témoigne sous serment. Il a rencontré l'expert en sinistre de l'entreprise en mai 2004; il s'est fâché lorsque l'expert en sinistre lui a dit qu'il n'était pas certain que l'entreprise l'indemniserait. Il s'est par la suite entretenu avec un représentant de l'entreprise qui a exprimé l'avis que le demandeur connaissait les motifs qui ont appuyé la décision du 3 août 2004 (E-1). Le demandeur déplore de plus le délai que l'entreprise lui a imposé avant d'accepter de lui communiquer une partie des documents demandés.

## **ARGUMENTATION**

i) de l'entreprise

[11] La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* établit les règles en vertu desquelles le demandeur peut avoir accès aux renseignements personnels qui le concernent. Cette loi définit les renseignements personnels :

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

[12] La preuve démontre qu'une procédure judiciaire était imminente lorsque l'entreprise a refusé d'acquiescer à la demande d'accès. La preuve démontre de plus que l'entreprise a un intérêt dans cette procédure.

[13] Les 2 mises en demeure (E-2, E-5) qui lui ont été adressées à la suite de sa décision du 3 août 2004 (E-1) démontrent que l'entreprise était justifiée de refuser d'acquiescer à la demande d'accès du 11 mars 2005 (E-3). Le refus de l'entreprise, postérieur à la 1<sup>re</sup> mise en demeure (E-2), était fondé en vertu du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 39 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* :

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 :

1°...

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

[14] Les renseignements auxquels l'accès est refusé ne concernent pas l'annulation de la police d'assurance visée par la demande d'accès.

[15] Les renseignements auxquels l'accès est refusé ne sont pas, par ailleurs, tous des renseignements personnels.

[16] L'entreprise demeure habilitée à refuser de donner accès à certains renseignements personnels parce qu'ils sont susceptibles de constituer sa preuve dans le cadre de la procédure judiciaire qui l'opposera au demandeur et qui résulte de la décision du 3 août 2004 (E-1).

## **DÉCISION**

[17] La Commission doit déterminer si le refus de l'entreprise d'acquiescer à la demande d'accès est fondé en vertu de l'article 39 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. C'est ce refus, daté du

29 mars 2005, qui a donné lieu à la demande d'examen de mécontentement que le demandeur a soumise à la Commission le 13 avril suivant.

[18] La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* définit les renseignements qui sont accessibles au demandeur :

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.

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

[19] Cette loi prévoit cependant des restrictions à l'accès aux renseignements personnels, restrictions incluant celle que l'entreprise a invoquée le 29 mars 2005 pour appuyer son refus :

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 :

1° de nuire à une enquête menée par son service de sécurité interne ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions à la loi ou, pour son compte, par un service externe ayant le même objet ou une agence d'investigation ou de sécurité conformément à la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité (chapitre A-8);

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

[20] La preuve (E-3) démontre que le demandeur veut obtenir les renseignements qui le concernent et ceux qui ont trait à l'annulation de sa police d'assurance relative à deux véhicules. La preuve (E-4) démontre que l'entreprise

a d'abord invoqué l'article 39 précité pour lui refuser l'accès à tous les renseignements demandés.

[21] J'ai pris connaissance des documents que l'entreprise :

- a remis au demandeur lors de l'audience du 27 octobre 2005 (E-6, en liasse);
- a transmis au demandeur le 3 novembre 2005 (E-7, en liasse);
- n'a pas communiqué au demandeur parce qu'elle lui en refuse toujours l'accès;
- a, par erreur, transmis au demandeur le 11 novembre 2005 (E-8, en liasse), malgré qu'elle lui en refuse l'accès.

A) L'application du 1<sup>er</sup> paragraphe de l'article 39 :

[22] La preuve démontre qu'après enquête, l'entreprise a, le 3 août 2004, décidé d'annuler, à compter du 26 septembre 2001, la police d'assurance # 08-495460-8 du demandeur concernant un « *Hyundai Tiburon 2001* » et qu'elle a conséquemment refusé de donner suite à la réclamation du demandeur se rapportant au vol de ce véhicule le 5 avril 2004. Aucune preuve ne démontre cependant que la divulgation des renseignements demandés risquait vraisemblablement, lorsque la demande d'accès a été adressée à l'entreprise en mars 2005, de nuire à une enquête terminée sur laquelle la décision du 3 août 2004 prenait appui. Le 1<sup>er</sup> paragraphe de l'article 39 précité ne pouvait pas être invoqué au soutien du refus d'acquiescer à la demande d'accès.

B) L'application du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 39 :

1. Les documents qui ont été communiqués au demandeur le 27 octobre 2005 et le 3 novembre 2005 :

[23] Aucune preuve ne démontre, non plus, que la divulgation des renseignements personnels qui concernent le demandeur et qui lui ont été remis le 27 octobre 2005 et le 3 novembre 2005 risquait vraisemblablement, lorsque la demande d'accès a été adressée à l'entreprise en mars 2005, d'avoir un effet sur les procédures judiciaires annoncées par la mise en demeure du 19 janvier 2005. L'entreprise devait, en vertu de l'article 27 précité et dans le délai applicable, donner au demandeur communication des renseignements personnels demandés qui le concernent :

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.

2. Les documents que l'entreprise n'a pas communiqués au demandeur :

[24] Les documents que l'entreprise n'a pas communiqués au demandeur parce qu'elle lui en refuse toujours l'accès sont substantiellement constitués de renseignements que l'entreprise a obtenus à l'issue d'enquêtes qu'elle a effectuées ou requises après avoir été avisée du vol du « *Hyundai Tiburon 2001* » en avril 2004; ces renseignements ont contribué à soutenir la décision du 3 août 2004 (E-1) par laquelle l'entreprise annule la police d'assurance automobile relative au véhicule « *Hyundai Tiburon 2001* » et refuse d'indemniser le demandeur concernant le vol rapporté de ce véhicule.

[25] La preuve démontre que la mise en demeure du 19 janvier 2005 résulte directement de la décision du 3 août 2004; cette mise en demeure avise l'entreprise que des procédures judiciaires seront intentées pour contester cette décision si l'entreprise la maintient.

[26] La preuve démontre que la demande d'accès du 11 mars 2005 résulte également de la décision du 3 août 2004 et qu'elle est formulée alors que des procédures judiciaires ont déjà été annoncées dans cette même affaire qui oppose les intérêts et droits du demandeur à ceux de l'entreprise. Les documents en litige sont constitués de renseignements qui ont appuyé la décision du 3 août 2004; ils expriment le détail d'une partie de la preuve à laquelle l'entreprise aura recours pour tenter de démontrer le bien-fondé de cette décision dans le cadre de la contestation judiciaire annoncée. L'entreprise pouvait, en vertu du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 39 précité, refuser de communiquer au demandeur les renseignements personnels qui le concernent et dont la divulgation risquait vraisemblablement, lorsque la demande d'accès a été adressée à l'entreprise, d'avoir un effet sur cette procédure judiciaire qui était imminente.

[27] L'entreprise devait par ailleurs refuser de communiquer au demandeur les renseignements personnels auxquels l'accès a été refusé et qui ne le concernent pas.

[28] L'entreprise n'est aucunement tenue de communiquer au demandeur les renseignements qui sont en litige et qui ne sont pas personnels.

3. Les documents que l'entreprise a, par erreur, communiqués au demandeur le 11 novembre 2005 :

[29] Ces documents sont constitués :

- de la version des faits que l'entreprise a obtenue du demandeur à la suite du sinistre rapporté concernant le « *Hyundai Tiburon 2001* »;
- de l'évaluation de cette version des faits par les employés de l'entreprise;
- de la nature des renseignements additionnels dont l'obtention a été recherchée par l'entreprise;
- de renseignements personnels concernant des tiers;
- de renseignements portant sur le traitement de la réclamation du demandeur, notamment sur l'enquête et l'analyse effectuées par les employés de l'entreprise;
- de renseignements précis qui ont appuyé la décision du 3 août 2004 (E-1), décision visée par les mises en demeure du demandeur (E-2, E-5);
- de renseignements postérieurs à la demande d'accès qui se rapportent au traitement de cette demande en vertu de la loi et qui sont reliés à la réclamation que le demandeur a adressée à l'entreprise;
- de renseignements postérieurs à la demande d'accès qui se rapportent à la demande d'examen de mécontentement que le demandeur a soumise à la Commission.

[30] La preuve démontre que la divulgation des renseignements précités et détenus à la date de la demande d'accès risquait alors et vraisemblablement d'avoir un effet sur la procédure judiciaire annoncée dans laquelle l'une et l'autre des parties avaient un intérêt.

[31] L'entreprise était, en vertu du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 39 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, habilitée à refuser de communiquer les renseignements personnels concernant le demandeur.

[32] Le demandeur n'a pas, par ailleurs, le droit de recevoir communication de renseignements personnels concernant des tiers.

[33] Les renseignements postérieurs à la demande d'accès n'étaient pas visés par celle-ci; ils sont exclus de la demande d'examen de mécontentement.

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

**ACCUEILLE** partiellement la demande d'examen de mécontentement quant aux renseignements personnels qui étaient accessibles au demandeur et constate que ces renseignements lui ont été très tardivement communiqués;

**REJETTE** la demande quant aux renseignements auxquels l'accès a été refusé.

**HÉLÈNE GRENIER**  
Commissaire

M<sup>e</sup> Marie-Claude Lambert  
M<sup>e</sup> Marie-Claude Goulet  
Avocates de l'entreprise