

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

Dossier : 02 18 66

Date : 19 mars 2004

Commissaire : M^e Christiane Constant

X

Demandeur

c.

**HB Gestion d'assurance collective
limitée**

Entreprise

DÉCISION

L'OBJET DU LITIGE

LA DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE SUR L'ACCÈS

[1] Le 28 octobre 2002, le demandeur requiert de l'entreprise une copie intégrale de son dossier et de toutes notes le concernant et qui auraient été inscrites par le service à la clientèle.

[2] Le 5 novembre suivant, M^{me} Denise Trudeau, A.I.A.C., directrice des opérations, l'informe qu'il pourra avoir accès à son dossier d'assurance, moyennant le paiement d'un montant de 38,16 \$.

[3] Insatisfait, le demandeur s'adresse, le 26 novembre, à la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») afin que soit examinée cette méésentente.

L'AUDIENCE

[4] L'audience de cette cause a eu lieu à Montréal, le 1^{er} mars 2004, en présence du demandeur et de M^{me} Denise Trudeau, témoin de l'entreprise.

LA PREUVE ET ARGUMENTS

A) DÉPOSITION DU DEMANDEUR

[5] Le demandeur affirme, sous serment, que l'entreprise lui a fait parvenir des documents; le dernier envoi remonte au mois de janvier 2004. Il dit vouloir s'assurer que tous les documents lui ont effectivement été transmis et qu'il n'en reste pas d'autres. Il ajoute cependant qu'il lui manque des documents relatifs à un ou des sinistres le concernant.

[6] De plus, il explique que l'entreprise a dû utiliser un procédé lui permettant de réclamer un montant annuel en paiement de sa police d'assurance, par exemple pour les années 2001 et 2002. Il souhaite avoir en sa possession soit un document qui lui permettrait de comprendre la manière dont se sert l'entreprise pour que celle-ci arrive à la tarification annuelle eu égard à sa police d'assurance.

B) DÉPOSITION DE M^{ME} DENISE TRUDEAU, POUR L'ENTREPRISE

[7] L'entreprise est représentée par M^e Pierre Bazinet, du cabinet d'avocats Robinson Sheppard Shapiro. Celui-ci fait témoigner, sous serment, M^{me} Trudeau qui déclare que l'entreprise n'a probablement pas transmis au demandeur copie de tous les documents se trouvant à son dossier d'assurance, lequel contient également ceux relatifs à un ou des sinistres impliquant le demandeur.

[8] Toutefois, elle a cru nécessaire d'apporter une copie intégrale du dossier d'assurance du demandeur qu'elle lui remet à l'audience. Selon M^{me} Trudeau, il n'existe pas d'autres documents.

[9] En ce qui concerne la tarification annuelle, M^{me} Trudeau explique que l'entreprise possède effectivement une façon qui lui est propre pour la tarification annuelle. Elle indique de plus que l'entreprise se sert notamment d'un guide disponible au bureau de l'Inspecteur général des institutions financières (l' « IGIF ») pour pouvoir fixer un montant à être acquitté par ses assurés.

[10] Sur ce point, l'avocat de l'entreprise intervient pour préciser que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé¹, prévoit l'accès à des renseignements personnels et non à des demandes d'information comme tente de faire le demandeur.

[11] L'avocat ajoute que ce document auquel réfère M^{me} Trudeau revêt donc un caractère public au bureau de l'IGIF.

LA DÉCISION

[12] La soussignée retient particulièrement de la déposition de M^{me} Trudeau, directrice des opérations, qu'il est probable que l'entreprise n'avait pas remis au demandeur copie intégrale de tous les documents se trouvant au dossier d'assurance du demandeur, mais qu'elle a corrigé la situation en lui remettant une copie intégrale.

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

ACCUEILLE la demande d'examen de mécontentement du demandeur contre HB Gestion d'assurance collective limitée;

PREND ACTE que l'entreprise lui a transmis à l'audience copie intégrale de son dossier;

FERME le présent dossier n° 02 18 66.

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

Montréal, le 19 mars 2004

M^e Pierre Bazinet
Robinson Sheppard Shapiro
Procureurs de l'entreprise

¹ L.R.Q., c. P-39.1.