

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

Dossier : 03 05 15

Date : 1^{er} mars 2004

Commissaire : M^e Hélène Grenier

X

Demandeur

c.

AXA ASSURANCES INC.

Entreprise

DÉCISION

OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE D'ACCÈS

[1] Le 13 février 2003, le demandeur s'adresse à l'entreprise pour obtenir une copie du dossier intégral « *A1117433 du contrat # 08293243* ».

[2] Le 25 février 2003, le responsable de l'accès à l'information de l'entreprise, lui communique « *une copie de votre dossier* » après avoir masqué le nom de tiers ainsi que des renseignements les concernant.

[3] Le 13 mars 2003, le responsable précise notamment que l'entreprise :

- a transmis au demandeur tous les renseignements qui portent sur la transaction conclue par celui-ci et qui confirment la perte totale de son véhicule, à savoir le dossier « *perte totale* », une lettre du 1^{er} novembre 2002,

- le formulaire d'indemnité signé par le demandeur ainsi que l'état de la recherche effectuée auprès de la firme ADP relative à la valeur moyenne des véhicules similaires et confirmant la mesure de la perte du véhicule du demandeur;
- ne détient aucune photographie au dossier si ce n'est une facture de dépannage et de remisage dont copie est transmise au demandeur;
 - n'a pas intérêt à cacher des documents au demandeur dont le dossier est réglé et très clair.

[4] Le 20 mars 2003, le demandeur soumet une demande d'examen de mécontentement à la Commission. Selon lui, l'entreprise ne lui a pas communiqué l'intégralité de son dossier.

[5] Avis de cette demande d'examen de mécontentement est adressé à l'entreprise par la Commission.

[6] Le 17 avril 2003, le responsable indique à la Commission que l'entreprise a transmis au demandeur tous les documents de son dossier d'indemnisation. Il ajoute que 4 photos du véhicule accidenté du demandeur ont été retracées et il les remet à la Commission; le responsable précise que ces photos, encore conservées par l'entreprise, n'étaient plus détenues dans le dossier d'indemnisation réglé du demandeur.

[7] Le 19 février 2004, le demandeur précise que l'objet de sa mécontentement avec l'entreprise est le refus de celle-ci de lui donner communication d'une « *liste détaillée des dommages subis à mon véhicule* ».

PREUVE

i) de l'entreprise

[8] M. François David, réviseur à l'emploi de l'entreprise, remet au demandeur une copie complète de son dossier. Cette copie comprend une estimation des dommages et des réparations afférentes concernant le véhicule

du demandeur. À son avis, ce document, qui ne fait l'objet d'aucune restriction à l'accès, avait déjà été transmis au demandeur.

ii) du demandeur

[9] Le demandeur prend possession de copie complète de son dossier, notamment de la liste qui était en litige et qui lui est remise séance tenante.

[10] Il confirme avoir reçu de la Commission les 4 photos transmises par M. Richard Lagacé. Il souligne que M. Lagacé, qui est responsable de l'accès à l'information de l'entreprise, avait indiqué que celle-ci ne détenait ni photos, ni liste des réparations ou estimation des dommages causés à son véhicule.

[11] M^{me} Chantal Charest, employée de Pièces Automobiles Lecavalier, témoigne sous serment, à la requête du demandeur. Elle indique que son employeur, qui est un récupérateur, ne détient aucune photo du véhicule du demandeur et qu'il a, par erreur, détenu l'estimation des dommages effectuée pour l'entreprise au sujet de ce véhicule; elle précise que son employeur a retourné cette estimation de dommages à l'entreprise puisque ce document ne lui était d'aucune utilité. M^{me} Charest mentionne que son employeur a remorqué et remis le véhicule accidenté du demandeur pour l'entreprise.

DÉCISION

[12] ATTENDU les demandes d'accès et d'examen de mécontente;

[13] ATTENDU l'article 32 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui exige de la personne qui détient le dossier visé par une demande d'accès qu'elle donne suite à cette demande avec diligence et au plus tard dans les 30 jours :

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.

[14] ATTENDU la preuve démontrant qu'une partie du dossier du demandeur n'a pas été traitée par l'entreprise conformément aux exigences de l'article 32;

[15] ATTENDU que le demandeur détient maintenant son dossier intégral;

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

ACCUEILLE la demande d'examen de mécontente;

CESSE d'examiner la présente affaire.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire